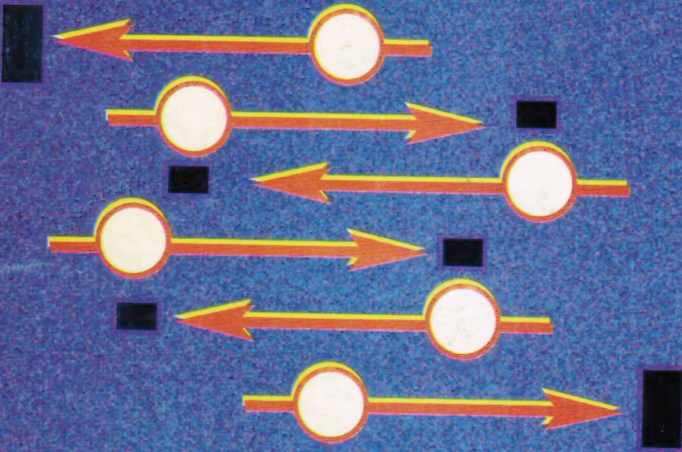




د . هلال بن محمد العسكر

أ . عجلان بن محمد الشعري

إدارة العامة للبحوث



# معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية

[ دراسة ميدانية ]

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الإدارة العامة للبحوث

# معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية

[ دراسة ميدانية ]

إعداد

د. هلال بن محمد العسكر

أ. عجلان بن محمد الشهري

١٤١٦ هـ

## بطاقة الفهرسة

ح) معهد الإدارة العامة ، ١٤١٦هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

العسكر ، هلال بن محمد

معوقات السكرتارية في الأجهزة الحكومية بالملكة العربية السعودية

هلال بن محمد العسكر ، عجلان بن محمد الشهري - الرياض .

٢٥٨ ص ، ١٦,٥ سم X ٢٣,٥ سم

ردمك ٩ - ٠١٩ - ١٤ - ٩٩٦٠

١ - إدارة المكاتب ٢ - السكرتارية

أ - الشهري ، عجلان محمد (م. مشارك)

ب - العنوان

ديوي ٦٥١,٣٧٥٣١ ١٦/١٤١٥

رقم الإيداع : ١٦/١٤١٥

ردمك : ٩٩٦٠-١٤-٠١٩-٩

١٥	<b>الفصل الأول : الإطار العام للبحث</b>
١٧	- المقدمة
١٨	- محور البحث
١٩	- أهمية البحث
٢٠	- أهداف البحث
٢١	- حدود البحث
٢٢	- أسئلة البحث
٢٢	- فرضيات البحث
٢٣	- التعريف بمصطلحات البحث
٢٥	<b>الفصل الثاني : الإطار النظري للبحث</b>
٢٧	- البحث الأول : مفهوم أعمال السكرتارية وتعريفها
٣١	- البحث الثاني : نشأة أعمال السكرتارية وتطورها
٣٦	- البحث الثالث : أهمية السكرتارية والحاجة إليها
٣٩	- البحث الرابع : الأسماء المختلفة لأعمال السكرتارية وأسماء القائمين بها
٤٤	- البحث الخامس : مهام (أعمال) السكرتارية
٤٦	- البحث السادس : معايير وأساليب اختيار القائمين بأعمال السكرتارية
٤٨	- البحث السابع : معوقات أعمال السكرتارية
٥٧	- البحث الثامن : التدريب على أعمال السكرتارية
٦٩	- البحث التاسع : نظرة الى أعمال السكرتارية : الواقع والمستقبل



## محتويات البحث

### الصفحة

### الموضوع

#### الفصل الثالث : منهجية البحث ..... ٧٥

- ٧٧ ..... - مجتمع البحث
- ٧٧ ..... - عينة البحث
- ٧٨ ..... - أداة البحث
- ٧٩ ..... - صلاحية الأداة
- ٨٠ ..... - الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات

#### الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات ..... ٨٣

##### أولا : العرض الوصفي للبيانات ..... ٨٥

- ٨٥ ..... - عرض بيانات آستبانة المديرين
- ١١٣ ..... - عرض بيانات آستبانة القائمين بأعمال السكرتارية
- ١٣٨ ..... - عرض بيانات آستبانة الجمهور

##### ثانيا : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ..... ١٤٧

- ١٤٧ ..... القسم الأول : اختبارات الفروض الاحصائية
- ١٧١ ..... القسم الثاني : التحليل العاملي

#### الفصل الخامس : النتائج والتوصيات والدراسات المقترحة ..... ١٨٥

- ١٨٧ ..... أولا - النتائج
- ١٩٨ ..... ثانيا - التوصيات
- ١٩٩ ..... ثالثا - الدراسات المقترحة

## محتويات البحث

### الصفحة

### الموضوع

٢٠١	المواش والمراجع
٢٠٣	أولا - الهوامش
٢١١	ثانياً - المراجع
٢١١	١ - المراجع باللغة العربية
٢١١	أ - الكتب
٢١٣	ب - الدوريات
٢١٤	ج - الوثائق والتقارير والأدلة
٢١٦	٢ - المراجع باللغة الانجليزية
٢١٩	الملاحق
٢٢١	١ - ملحق رقم (١) نتائج اختبار معامل ارتباط الرتب (سبيرمان) ...
٢٢٣	٢ - ملحق رقم (٢) مصفوفة العوامل بعد التدوير (استبانة المديرين)
	٣ - ملحق رقم (٣) مصفوفة العوامل بعد التدوير (استبانة القائمين
٢٢٧	بأعمال السكرتارية)
٢٣١	٤ - ملحق رقم (٤) استبانة المديرين
٢٤١	٥ - ملحق رقم (٥) استبانة القائمين بأعمال السكرتارية
٢٥١	٦ - ملحق رقم (٦) استبانة الجمهور



## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٣٢	نسبة الإناث إلى الذكور القائمين بأعمال السكرتارية في بريطانيا منذ عام ١٩٠٠م إلى عام ١٩٧٩م	(١)
٦٤	مديرو المكاتب والسكرتيريون الذين تم تدريبهم في المعهد منذ عام ١٣٨٤هـ حتى عام ١٤١٣هـ	(٢)
٨٥	توزيع أفراد العينة من المديرين حسب جهة العمل	(٣)
٨٦	عدد السكرتيرين في كل إدارة عامة في الأجهزة الحكومية	(٤)
٨٧	دور المكان والمهام وأسم الإدارة في تحديد مفهوم السكرتارية	(٥)
٨٨	ملاءمة استخدام أسم السكرتارية العامة	(٦)
٨٨	أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية	(٧)
٨٩	التنظيم الإداري لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية	(٨)
٩٠	ملاءمة الأسلوب التنظيمي الحالي لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية	(٩)
٩١	مهام وأعمال السكرتارية العامة	(١٠)
٩٢	أساليب السكرتارية في الأجهزة الحكومية	(١١)
٩٣	دور المهام والتخصص في وضوح مصطلح أو أسم السكرتير	(١٢)
٩٣	أهمية التخصص للقيام بأعمال السكرتارية	(١٣)
٩٤	ندرة المتخصصين في أعمال السكرتارية	(١٤)
٩٤	أهمية تجزئة أعمال السكرتارية	(١٥)
٩٥	كيفية تنفيذ أعمال السكرتارية	(١٦)
٩٦	كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على قدرة القائمين بها	(١٧)



رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٩٦	شروط اختيار السكرتير	(١٨)
٩٨	كفاية شروط اختيار السكرتير	(١٩)
٩٨	أساليب اختيار السكرتير	(٢٠)
٩٩	كفاءة أساليب اختيار السكرتير	(٢١)
١٠٠	أهمية السكرتير في الإدارة	(٢٢)
١٠١	تفويض السكرتيرين ببعض الأعمال الإدارية	(٢٣)
١٠١	الفرص المتاحة لتدريب السكرتيرين	(٢٤)
١٠٢	اسماء الوحدات الإدارية التي تقدم خدمات السكرتارية العامة في جهة العمل	(٢٥)
١٠٣	أسماء القائمين بأعمال السكرتارية العامة	(٢٦)
١٠٤	أعمال السكرتارية	(٢٧)
١٠٦	قدرة السكرتير على أداء أعمال السكرتارية	(٢٨)
١١١	أعمال السكرتارية التي يقوم بها المدير	(٢٩)
١١٣	توزيع أفراد العينة من القائمين بأعمال السكرتارية حسب جهة العمل	(٣٠)
١١٤	السعوديون وغير السعوديين القائمون بأعمال السكرتارية	(٣١)
١١٤	المؤهل العلمي للقائمين بأعمال السكرتارية	(٣٢)
١١٥	فئة أعمار القائمين بأعمال السكرتارية	(٣٣)
١١٦	المراتب الوظيفية للقائمين بأعمال السكرتارية	(٣٤)
١١٧	اسم وظيفة من يقوم بأعمال السكرتارية	(٣٥)
١١٨	عدد السكرتيرين في الإدارة	(٣٦)
١١٨	إشراف السكرتيرين على موظفين	(٣٧)
١١٩	دور المكان والمهام وأسم الإدارة في تحديد مفهوم السكرتارية	(٣٨)

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٢٠	ملاءمة استخدام أسم السكرتارية العامة	(٣٩)
١٢٠	أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية	(٤٠)
١٢١	التنظيم الإدارى لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية	(٤١)
١٢٢	ملاءمة الأسلوب التنظيمى لأعمال السكرتارية	(٤٢)
١٢٢	مهام وأعمال السكرتارية العامة	(٤٣)
١٢٣	أساليب السكرتارية في الأجهزة الحكومية	(٤٤)
١٢٤	دور المهام والتخصص في تحديد مصطلح السكرتير	(٤٥)
١٢٥	أهمية التخصص للقيام بأعمال السكرتارية	(٤٦)
١٢٥	ندرة المتخصصين فى أعمال السكرتارية	(٤٧)
١٢٦	أهمية تجزئة أعمال السكرتارية	(٤٨)
١٢٦	كيفية تنفيذ أعمال السكرتارية	(٤٩)
١٢٧	تأثير كثرة أعمال السكرتارية على قدرة القائمين بها	(٥٠)
١٢٨	شروط اختيار السكرتير	(٥١)
١٢٩	كفاية شروط اختيار السكرتير	(٥٢)
١٣٠	أساليب اختيار السكرتير في الأجهزة الحكومية	(٥٣)
١٣١	كفاءة أساليب اختيار السكرتير	(٥٤)
١٣٢	أهمية السكرتير في الإدارة	(٥٥)
١٣٣	مدى تفويض الصلاحيات الادارية للسكرتير	(٥٦)
١٣٣	فرص التدريب المتاحة	(٥٧)
١٣٤	أسماء القائمين بأعمال السكرتارية المتخصصة	(٥٨)
١٣٥	أعمال السكرتارية	(٥٩)

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٣٧	أعمال السكرتارية التي يزاولها بعض المديرين	(٦٠)
١٣٨	الاستبانة الخاص الجمهور	(٦١)
١٤٨	نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء القائمين بأعمال السكرتارية حول ملاءمة استخدام مصطلح السكرتارية العامة	(٦٢)
١٤٩	نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء القائمين بأعمال السكرتارية حول ملاءمة الأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية	(٦٣)
١٤٩	نتيجة الاختبار الإحصائي (مان وتيني) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول مهام السكرتارية في الأجهزة الحكومية	(٦٤)
١٥٢	نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول وضوح أعمال السكرتارية الخاصة	(٦٥)
١٥٣	نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين حول مدلول كلمة السكرتارية	(٦٦)
١٥٥	نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء القائمين بأعمال السكرتارية حول مدلول كلمة السكرتارية	(٦٧)
١٦١	نتيجة الاختبار الإحصائي (ANOVA) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول مدلول كلمة السكرتير	(٦٨)
١٦٢	نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول ندرة المتخصصين في مجال السكرتارية	(٦٩)
١٦٣	نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول أهمية التخصص في السكرتارية	(٧٠)

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٦٤	نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول أهمية وجود سكرتيرين في الإدارات	(٧١)
١٦٥	نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول معايير اختيار السكرتير	(٧٢)
١٦٦	نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول أساليب اختيار السكرتيرين	(٧٣)
١٦٧	نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول الفرص المتاحة لتدريب السكرتيرين	(٧٤)
١٦٨	الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (Z) لإجابات أفراد العينة من الجمهور	(٧٥)
١٧١	متغيرات العامل الأول (مجالات اختصاص السكرتارية)	(٧٦)
١٧٢	متغيرات العامل الثاني (أهمية دور السكرتير)	(٧٧)
١٧٢	متغيرات العامل الثالث (اختيار السكرتير)	(٧٨)
١٧٢	متغيرات العامل الرابع (أساليب تقديم خدمات السكرتارية)	(٧٩)
١٧١	متغير العامل الخامس (الخبرة في أعمال السكرتارية)	(٨٠)
١٧٣	متغير العامل السادس (شمولية أعمال السكرتارية واختيار السكرتير بالتعيين)	(٨١)
١٧٣	متغيرات العامل السابع (دور الشخصية في أداء أعمال السكرتارية)	(٨٢)
١٧٤	متغير العامل الثامن (أسلوب السكرتارية الخاصة)	(٨٣)
١٧٤	متغير العامل التاسع (تحديد مهام السكرتارية)	(٨٤)



رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٧٤	متغير العامل العاشر (كثرة أعمال السكرتارية وأثرها على القائمين بها)	(٨٥)
١٧٥	متغير العامل الحادى عشر (الثقافة العامة للسكرتير)	(٨٦)
١٧٥	متغير العامل الثانى عشر (اختصاصات الموظف والادارة في تحديد مفهوم السكرتارية)	(٨٧)
١٧٥	متغير العامل الثالث عشر (مصطلح السكرتارية العامة وفرص التدريب)	(٨٨)
١٧٦	متغير العامل الرابع عشر (أساليب تقديم خدمات السكرتارية)	(٨٩)
١٧٦	متغير العامل الخامس عشر (مفهوم السكرتير)	(٩٠)
١٧٦	العوامل ودرجة مساهمتها فى تفسير التباين الكلى لعينة الدراسة من المديرين	(٩١)
١٧٨	متغيرات العامل الأول (معايير اختيار السكرتير)	(٩٢)
١٧٨	متغيرات العامل الثانى (أساليب عدم وضوح مفهوم السكرتارية)	(٩٣)
١٧٩	متغيرات العامل الثالث (صفات السكرتير الشخصية)	(٩٤)
١٧٩	متغير العامل الرابع (مجالات اختصاص السكرتير)	(٩٥)
١٧٩	متغير العامل الخامس (دور الوحدة الادارية أو الموظف في تحديد مفهوم السكرتارية)	(٩٦)
١٨٠	متغير العامل السادس (طريقة اختيار السكرتير)	(٩٧)
١٨٠	متغير العامل السابع (دور الاسم والعمل في وضوح أساليب السكرتارية المتخصصة والخاصة)	(٩٨)
١٨٠	متغير العامل الثامن (أهمية التخصص والثقة في أداء أعمال السكرتارية)	(٩٩)

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٨١	متغير العامل التاسع (أهمية السكرتير للإدارة)	(١٠٠)
١٨١	متغير العامل العاشر (الأسلوب التنظيمي - اللامركزية - في تنفيذ أعمال السكرتارية)	(١٠١)
١٨١	متغير العامل الحادي عشر (الأسلوب التنظيمي - المركزية - في تنفيذ أعمال السكرتارية)	(١٠٢)
١٨٢	متغير العامل الثاني عشر (توافر فرص التدريب)	(١٠٣)
١٨٢	متغير العامل الثالث عشر (الأساليب المستخدمة في تقديم خدمات السكرتارية)	(١٠٤)
١٨٢	متغير العامل الرابع عشر (أثر حجم أعمال السكرتارية على القائمين بها)	(١٠٥)
١٨٣	متغير العامل الخامس عشر (كفاءة الأساليب المستخدمة في اختيار السكرتيرين وقلّة عدد المتخصصين)	(١٠٦)
١٨٣	العوامل ودرجة مساهمتها في تفسير التباين الكلي لعينة الدراسة من القائمين بأعمال السكرتارية	(١٠٧)
٢٢٢	نتائج اختبار معامل ارتباط الرتب (سبيرمان)	(١٠٨)
٢٢٤	مصفوفة العوامل بعد التدوير (استبانة المديرين)	(١٠٩)
٢٢٨	مصفوفة العوامل بعد التدوير (استبانة القائمين بأعمال السكرتارية)	(١١٠)



---

# الفصل الأول

---

## الإطار العام للبحث :

المقدمة ▲

محور البحث ▲

أهمية البحث ▲

اهداف البحث ▲

حدود البحث ▲

أسئلة البحث ▲

فرضيات البحث ▲

التعريف بمصطلحات البحث ▲

---





## المقدمة :

تعد أعمال السكرتارية في وقتنا الحاضر من الأعمال الضرورية التي يتطلبها عمل أي جهاز إداري يوجد به مدير ، وتعد السكرتارية بمثابة اليد المساعدة للمديرين ، حيث تتولى القيام بأعمال مكتبية كثيرة توفر على المديرين الجهد والوقت والمال .

وتلعب السكرتارية دوراً حيوياً ومؤثراً تائثراً مباشراً وغير مباشر على الأجهزة والمؤسسات في أداء أعمالها ، وتحقيق المطلوب منها ، حيث أنها تتولى مسؤولية القيام بمهام أعمال الاتصالات وتبادل المعلومات بين الوحدات التنظيمية التي يضمها كل جهاز ، وبينه وبين الأجهزة والمؤسسات الأخرى ، وكذلك مهام أعمال المحفوظات ، من تجميع الوثائق الورقية الناتجة عن نشاطات كل دائرة ، وتسجيلها وتصنيفها وترميزها وفهرستها وحفظها ، وتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين منها ، بحيث يستطيع كل منهم إنهاء إجراءاته واتخاذ القرارات الصحيحة ، وتتولى السكرتارية أيضاً مهام النسخ والطباعة وإدخال البيانات ومعالجتها وأستقبال الزوار والمراجعين ، وتنظيم المواعيد ، والترتيب للاجتماعات ، وتنظيم وقت المدير ... وغير ذلك من الأعمال المكتبية المساعدة لجميع الوظائف التنفيذية والاستشارية الأخرى التي يضمها الهيكل التنظيمي لكل جهاز ، والتي بمساعدتها تستطيع كل دائرة ممارسة نشاطاتها بفعالية وكفاءة عالية ، وتمكن المديرين من التفرغ لمشاغلهم الإدارية التي تتطلب منهم الوقت اللازم للتفكير ، والإبداع ... كالتهخطيط ، والإشراف ، واتخاذ القرارات .

وفي الحقيقة لم يكن لأعمال السكرتارية فيما مضى في المملكة تلك الأهمية التي هي لها في الوقت الحاضر ، إذ كانت أعمال مكاتب المديرين محدودة جداً يقومون بتوليها بأنفسهم ، وكانت مهامها لا تتعدى قيد المعاملات بطرق بدائية ، وحفظ الأوراق بطرق تعتمد على الذاكرة ، ونسخ المعاملات بخط اليد في أغلب الأحيان ، وكانت تقنيات المكاتب لا تتعدى آلة كاتبة أو حاسبة أو مبرقة يدوية ، أو هواتف قليلة مخصصة لخدمة رئيس الجهاز .

ومع اتساع نطاق العمل وتعدد أنشطته ومجالاته في كافة الأجهزة الحكومية نتيجة للتطور السريع الذي شهدته المملكة ، ومع تطور المفاهيم حيال دور أعمال السكرتارية (الإدارة المساعدة) في مجال الإدارة العامة بسبب ما أحدثته ثورة المعلومات ، وتقنيات المكاتب الحديثة التي جعلت الأعمال الإدارية والمكتبية أكثر ترابطاً من ذي قبل ، ظهرت

أهمية السكرتارية بشكل واضح باعتبارها خدمات مساعدة لغيرها من الوظائف التي يضمها كل جهاز .

وعلى سبيل المثال : في دراسة لتوزيع العمالة في المملكة أعدتها (الغرفة التجارية بالرياض عام ١٤٠٩هـ) بلغ عدد السكرتيرين السعوديين العاملين في القطاع الخاص عام ١٤٠٨هـ (٣٤٧٢) سكرتيراً بنسبة ٢٠,٥ ٪ ، وغير السعوديين (١٣٤٦٨) سكرتيراً بنسبة ٧٩,٥ ٪ . وفي عام ١٤٠٩هـ بلغ عدد السكرتيرين السعوديين (٣٣٠٨) سكرتيرين ، بنسبة ١٩,٨ ٪ ، وغير السعوديين (١٣٤٦٧) سكرتيراً ، بنسبة ٨٠,٢ ٪ ، أي أنه بلغ عدد السكرتيرين العاملين في القطاع الخاص من سعوديين وغير سعوديين (١٦٧٧٥) سكرتيراً .<sup>(١)</sup>

وكذلك بيّنت إحصاءات ديوان الخدمة المدنية أن عدد وظائف القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حتى نهاية عام ١٤١٣هـ بلغ (٥٨٤٨) وظيفة رسمية مشغولة بسعوديين .<sup>(٢)</sup> ونظراً لكون الجهات الحكومية تقوم بالتكليف بأعمال السكرتارية مباشرة دون وجود وظائف رسمية ، فإنه يصعب الحصول على إحصائية دقيقة بعدد القائمين فعلياً بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية من سعوديين وغير سعوديين ، إلا أنه يتوقع أن يكون عدد القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية أكثر من ذلك .

## محور البحث :

لما تمثله السكرتارية في الوقت الحاضر من أهمية ، ولارتباط أعمالها بمديرين لهم أعمال مختلفة ، وغير محددة بدقة أو مفصلة بوضوح ، ولهم مستويات وأنماط إدارية مختلفة ... ولما لوحظ من اختلاف واضح ، وتباين شاسع في أسماء السكرتارية ، وأسماء أنشطتها ، ومهامها من دائرة إلى أخرى ... فإنه يتوقع أن يسبب ذلك للعاملين (مديرين وسكرتيرين) بعض المعوقات التي قد تؤثر على أدائهم وتجعله دون المتوقع ... مما يفرض على المتخصصين البحث في هذا المجال لكشف مثل هذه المعوقات والتعرف على أسبابها ، واقتراح الحلول المناسبة لها ، مساهمة في تطوير مستوى هذه الأعمال التي لا تستغني عنها أجهزة الدولة ومؤسساتها بأي حال من الأحوال .

إضافة الى أن هذه الاعمال (الادارة المساعدة) لم تُحظَ بنصيب وافر من البحث والدراسة كما حظيت الادارة فى المملكة منذ ظهورها بالعديد من البحوث والدراسات التطويرية ، وذلك لندرة المتخصصين ، وهذا بدوره جعل تلك الأعمال المساعدة تقوم فى الغالب على أجتهدات كثير من المديرين ، والتي لم تكن مبنية على أسس علمية ، الأمر الذى أوجد بعض السلبيات والمعوقات التي فرضت على المختصين البحث والدراسة فى هذا المجال للكشف عن أسبابها وأقتراح الحلول المناسبة .

## أهمية البحث :

يتعامل السكرتير مع مختلف الإدارات والأقسام فى المنشأة من مديرين وأفراد ، ويعدُ بمثابة المرآة التي تعكس شخصية من يمثلها أو من يمثلهم ، وعليه أي السكرتير أن يكون على علاقة طيبة مع الجميع وأن يتعامل معهم بخلق حسن ... ويجب أن تتوافر فيه صفات شخصية أساسية مثل البشاشة والصبر والأخلاق الحميدة ، بالإضافة الى الشعور بالمسئولية تجاه العمل وإتقانه .

وتسعى الإدارة الناجحة دائماً إلى اختيار السكرتير الكفاء الذى يمكن أن يعتمد عليه ، وأن يوثق فيه ، كما تحرص على أن تكون درجة مهارته عالية ، وبيئة عمله مناسبة ، لأنها كلما كانت كذلك ، كلما وفّر على الإدارة الكثير من الجهد والوقت والمال .

ونظراً للإحساس المتنامى بأهمية أعمال السكرتارية فى مجالات التنمية الإدارية ، أصبح الشعور بضرورة تطوير هذا النوع من الخدمات المساعدة عامّاً ولموساً فى كافة الأجهزة الحكومية ، خاصة وقد شرع معظمها فى إعادة النظر فى تطوير إجراءات العمل وأساليبه ليواكب التطور التقني فى مجال الإدارة العامة الذى تشهده الأجهزة الحكومية فى الوقت الراهن .

وتكمن أهمية هذا البحث فى كشف المعوقات التي تعترض سير أعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية ، وتحدّ من دورها الهام والكبير ، حيث تتولى أعمالاً مهمة وحساسة وسرية فى مجالات مختلفة ، ويعدّ القصور فى أدائها مجازفة إدارية خطيرة ، يترتب عليها تكاليف من الوقت والجهد والمال لا يمكن تعويضها بسهولة .



وثمة أهمية أخرى هي أن أعمال السكرتارية في الأساس أعمال ضرورية موجهة لمساعدة المديرين ، وبالتالي هم في حاجة ماسة إلى التعرف على معوقات أداء السكرتيرين ، والعمل على تذليلها على نحو يمكنهم وهم مطمئنون من التفرغ للتفكير والابداع لتطوير أعمال ونشاطات الأجهزة الأخرى التي تفرضها متطلبات العمل الإداري الحديث . هذا بالإضافة إلى الأهمية التي يستمدّها هذا البحث ، بسبب قلة البحوث والدراسات الميدانية المتخصصة في هذا المجال في مكاتب الوطن العربي بشكل عام ، وفي مكاتب المملكة بشكل خاص ، وبذلك يعدّ إضافة علمية ، مستمدة من الواقع العملي في الأجهزة الحكومية بالمملكة ... ولا شك أنه سوف يتيح لكل من المدير والموظف والمدرّب والمتدرب والباحث في هذه الأجهزة وغيرها فرصة التعرف على المعوقات التي تعوق العمل في مجال السكرتارية ، والاستفادة من الحلول المقترحة لها ، مما يسهم في الارتقاء بمستوى العمل الإداري المساعد له .

## أهداف البحث ،

يهدف هذا البحث إلى تحقيق جملة أهداف أهمها ما يأتي :

- ١ - تحديد معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ، وإيجاد الحلول الممكنة لها .
  - ٢ - تنمية الوعي الوظيفي بأهمية السكرتير ، والدور المعاون الذي يقوم به ، وخاصة لدى المديرين في الأجهزة الحكومية .
  - ٣ - الخروج بمقترحات وتوصيات تهدف إلى التغلب على معوقات أعمال السكرتارية ، وترفع مستواها ، ومستوى القائمين بها في الأجهزة الحكومية بالمملكة .
- وتحقيق الأهداف السابق ذكرها يحقق الفوائد الآتية :
- ١ - رفع مستوى أداء العاملين في مجال السكرتارية .
  - ٢ - تذليل المعوقات التي تواجه العاملين في مجال السكرتارية .
  - ٣ - إبراز أهمية الدور الإداري المعاون الذي يقوم به السكرتيريون في الأجهزة الحكومية .
  - ٤ - تنمية الوعي لدى بعض المديرين بالدور الإداري المعاون الذي يقوم به السكرتير في الأجهزة الحكومية .

- ٥ - مساعدة الجهات المعنية بتدريب القوى العاملة بالمملكة على تحديد احتياجات التدريب التي يتطلبها عمل السكرتيرين في الأجهزة الحكومية .
- ٦ - الكشف عن المهام التي يمارسها السكرتيرون في الأجهزة الحكومية .
- ٧ - مساعدة الباحثين والمختصين في مجال الإدارة المكتبية للمساهمة في إثراء البحث العلمي الموجه للعمل المكتبي .

## حدود البحث :

ينطلق هذا البحث مما يأتي :

- ١ - يقتصر هذا البحث على كشف معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية ، والتي تعترض سير أعمالها والقائمين بها ، وعليه فإنه من خلال الأعراض الظاهرة يمكن التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى معوقات أساسية للسكرتارية الفعالة في هذه الأجهزة .
- ٢ - إن هذا البحث سوف يقتصر على كشف تلك المعوقات من وجهة نظر فئتين (كعيّنة) في الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض وحدها ، وكذلك من وجهة نظر فئة ثالثة أخرى ، وذلك خلال الفترة من ١٤١٣/١١/١هـ إلى ١٤١٤/٤/٣٠هـ ، وهذه الفئات هي :
  - ١/٢ - الفئة الأولى : المديرون العامون الذين لديهم سكرتيرون يقومون بأعمال إدارية معاونة في مكاتبهم .
  - ٢/٢ - الفئة الثانية : السكرتيرون العاملون لدى المديرين المذكورين في الفئة الأولى ، من المصنفة وظائفهم في دليل تصنيف الوظائف الصادر من ديوان الخدمة المدنية عام ١٤٠٢هـ - المعمول به حالياً - ضمن مجموعة الوظائف الادارية المعاونة ونوعية الخدمات الكتابية ذات المراتب الوظيفية من (٤-١٣) .
  - ٣/٢ - الفئة الثالثة : المراجعون المستفيدون من خدمات الفئتين السابق ذكرهما .
- ٣ - إن هذا البحث يقتصر على تحديد معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية من خلال وجهة نظر المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية من الذكور في الأجهزة الحكومية ، وذلك لصعوبة الاتصال بالأجهزة الحكومية التي يوجد

فيها عدد من النساء العاملات في مجال السكرتارية ، وكذلك لقلة حجم تلك الأجهزة الحكومية ، ولرغبة الباحثين أن يكون كشف مثل تلك المعوقات لمثل تلك الفئات عن طريق إحدى المختصات في المجال نفسه .

٤ - قلة المصادر المتاحة في هذا المجال (كتب مرجعية ، بحوث ، دراسات ميدانية) وخصوصا فيما يتعلق بالملكة العربية السعودية .

## أسئلة البحث :

يحاول هذا البحث الاجابة عن سؤالين رئيسيين هما :

- ١ - ماهي معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالملكة العربية السعودية ؟
- ٢ - ماهي الحلول الممكنة لمعوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالملكة ؟

## فرضيات البحث :

يقوم هذا البحث على الفرضيات الآتية :

- ١ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول ملازمة استخدام اسم السكرتارية العامة للوحدات الادارية التي تقدم خدمات إدارية معاونة في جهة العمل .
- ٢ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول ملازمة الأسلوب التنظيمي للوحدات المعنية بتقديم خدمات السكرتارية العامة حسب جهة العمل .
- ٣ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية ، حول تحديد مهام السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ٤ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول وضوح أعمال السكرتارية الخاصة .
- ٥ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء مديري الإدارات في الأجهزة الحكومية ، حول وضوح مدلول لفظ السكرتارية ، وذلك بحسب متغيرات جهة العمل ، وعدد السكرتيرين في الجهة .

- ٦ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية ، حول مدلول لفظ السكرتارية وذلك بحسب متغيرات : جهة العمل ، الجنسية ، المؤهل العلمى ، العمر ، المرتبة ، عدد السكرتيرين فى الجهة .
- ٧ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية ، حول وضوح مدلول كلمة السكرتير وذلك بحسب جهة العمل .
- ٨ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية ، حول ندرة المؤهلين للعمل فى مجال السكرتارية .
- ٩ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية ، حول أهمية التخصص فى أعمال السكرتارية .
- ١٠ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين ، حول أهمية وجود السكرتيرين فى الإدارات العامة .
- ١١ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية حول المعايير التى يتم بها اختيار السكرتيرين .
- ١٢ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين فى الأجهزة الحكومية حول الأساليب المتبعة فى اختيار السكرتيرين .
- ١٣ - أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين حول الفرص المتاحة للتدريب فى مجال السكرتارية .
- ١٤ - معاملة جمهور المتعاملين لا تتم بصورة مرضية من قبل السكرتيرين .

## التعريف بمصطلحات البحث :

فيما يأتى تعريف بالمصطلحات التى تكررت فى هذا البحث :


- ١ - الأعمال المكتبية : هى مجموعة الأعمال الإدارية المساعدة للمديرين ، التى تؤدى فى المكاتب مثل : أعمال السكرتارية ، الاتصالات ، النسخ ، حفظ المعلومات ، الاختزال ... وغيرها .
- ٢ - إدارة معاونة : هى الوحدات الإدارية المسؤولة عن تقديم الأعمال المكتبية للجهاز الحكومى مثل : مركز الاتصالات الإدارية ، مركز النسخ ، مركز المحفوظات ، إدارة الخدمات المكتبية ، أو لمديرين معينين مثل : مكاتب سكرتارية الإدارات العليا .


- ٣ - إدارة خدمات مساعدة : ويقصد بها كل من الأعمال المكتبية ، وإدارة المعاونة .
- ٤ - الأجهزة الحكومية : هى الوزارات ، المؤسسات العامة ، المصالح ، الهيئات الحكومية الرسمية .
- ٥ - مديرو مكاتب : هم الأشخاص الذين يتولون الإشراف الإدارى على مكاتب أحد المسؤولين فى الأجهزة الحكومية .
- ٦ - السكرتير: هو الشخص الذى يتولى أعمالا مكتبية فى مكتب أحد المسؤولين فى الأجهزة الحكومة .
- ٧ - أعمال السكرتارية : هى مجموعة الأعمال الإدارية المساعدة للمديرين .
- ٨ - السكرتارية العامة : هى الوظائف التى تتولى سكرتارية اللجان والمجالس ، وتحضير جداول الاعمال ، ومتابعة تنفيذ التوصيات والقرارات ، واجراء بعض الدراسات فى مجال العمل .
- ٩ - السكرتارية الخاصة : هى الوظائف التى تزاوّل أعمال سكرتارية أو إدارة أحد مكاتب المسؤولين الحكوميين ، وما يتبع ذلك من ترتيب المواعيد ، واستقبال الضيوف والزوار ، وتوجيه المعاملات ، والأعمال الأخرى ذات العلاقة .
- ١٠ - السكرتارية المتخصصة : هى الوظائف التى تزاوّل أعمالا متخصصة (تعليمية ، طبية ، هندسية ، قانونية ... الخ) كجزء من أعمال السكرتارية الخاصة .


# الفصل الثاني

## الإطار النظري للبحث :


يتألف الإطار النظري لهذا البحث من تسعة بحوث هي :

البحث الأول : مفهوم أعمال السكرتارية وتعريفها 


البحث الثاني : نشأة أعمال السكرتارية وتطورها 


البحث الثالث : أهمية السكرتارية والحاجة إليها 

البحث الرابع : الأسماء المختلفة لأعمال السكرتارية 

البحث الخامس : مهام ( أعمال ) السكرتارية 

البحث السادس : معايير وأساليب اختيار القائمين بأعمال السكرتارية 

البحث السابع : معوقات أعمال السكرتارية 

البحث الثامن : التدريب على أعمال السكرتارية 

البحث التاسع : نظرة إلى أعمال السكرتارية : الواقع والمستقبل 





## البحث الأول : مفهوم أعمال السكرتارية وتعريفها :

تعد أعمال السكرتارية من المهن الفنية والإدارية المساعدة التي يتطلبها عمل كل منشأة إدارية ، وهدفها الأساس مساعدة المديرين على تهيئة البيئة الإدارية التي تمكنهم من التفرغ التام للأعمال المكتبية التي يتكرر حدوثها يوميا في المكتب ، وللمهام الإدارية التي تتطلب وقتا أطول للتفكير والابداع كالخطيط واتخاذ القرارات وغيرها من متطلبات الإدارة الحديثة .

وكلمة سكرتارية أو سكرتير تدور حولها اختلافات كثيرة ؛ فمثلا يعرفها قاموس "لاروس" الفرنسي بأنها مشتقة من الكلمة الفرنسية Secrétaire ويشق منها لفظ Secretariat ؛ أي أمانة سر ، وهي في الأصل من كلمة Secret أي السر ، وتعني الشخص المكلف بالتحريات والمراسلات الخاصة بأحد الرؤساء ، كما يطلق اللفظ على أنواع من الوظائف في الحكومة الفرنسية . (٣)

ويعرف «عودة» (١٩٨٧م) السكرتارية بأنها أمانة السر ، وتعني جهازاً إدارياً مكلفاً بعملية ذات طابع مهم أو خاص أو سرّي ، كما يعرف «سكرتير» بأنه أمين السر أو كاتم السر ، وذلك للدلالة على الموظف الذي يعاون أحد الرؤساء ويخصه هذا الرئيس بالثقة التامة ، ويعتمد عليه في إنهاء كثير من الأعمال الخاصة والمهمة والسرية . (٤)

ويعرفها قاموس «أكسفورد» الأمريكي بأنها القسم الإداري الذي يتولى الأعمال الادارية في جهاز التنظيم ككل ، أو الموظف أو المكتب المختص بأعمال السكرتارية العامة في الجهة الحكومية . (٥)

كما يعرف (قاموس اكسفورد) السكرتير بأنه الموظف المعين لمساعدة أحد الرؤساء في أعمال التحرير ، والمراسلات ، والأعمال الكتابية ، والحصول على المعلومات ، والأمور السرية الأخرى ، وتولي أعمال النسخ ، وإعداد المراسلات ، وحفظ الأوراق . أو الموظف المختص بالأعمال التجارية في قطاع الأعمال ، كما يطلق هذا الاسم على بعض المناصب الإدارية العليا كالوزير ، وكيل الوزارة ، الوزير المفوض . (٦)

ويعرف كل من (رمضان ، القوصي) كلمة السكرتير بأنها مشتقة من الكلمة الانجليزية Secretary وأصل الكلمة هو Secret أي السر ، وهي تشير إلى النواحي السلوكية في عمل السكرتير ، كما يعرفان السكرتارية بأنها تلك الأعمال التي تقدم

الخدمات للمدير أو للمؤسسة ككل في مجالات حفظ الملفات ، واستقبال وإرسال المكالمات الهاتفية ، وتصدير البريد ، والنسخ ، واستقبال الزوار والمراجعين ، وتنظيم المواعيد لمقابلة المدير ... الخ . (٧)

ويعرفها (قاموس وبستر) الإنجليزي بأنها ترجمة لفظية (حسب النطق) لكلمة أجنبية من أصل لاتيني " Secretariat " وتعني المكان الذي يزاول فيه السكرتير أعماله المكتبية ، والموظفين المكتبيين ، أو الجهة التي تتولى الشؤون الإدارية في المنشأة . (٨)

ويذكر (دليل وبستر) أن السكرتارية (١٩٨٩م) كلمة لاتينية الأصل وأنها مأخوذة من الكلمة Secretarius وأنها تعني الموظف السري الذي يحفظ المعلومات ، ويتمتع بثقة رئيسه ، وأنه لم يحدث عليها تطور كبير ، لكن أدوات تنفيذها تغيرت على مر السنين . (٩)

وتعرف لاسي جيننق (١٩٨١م) السكرتارية بأنها الأعمال المساعدة التي تقدم للتنفيذيين في المنظمات الإدارية ، والتي تتطلب قدرا من المهارات والقدرات ، لتضطلع هذه المنظمات بالمسؤوليات دون إشراف مباشر ، وبهذا تم التفريق بين السكرتارية التنفيذية التي توجد في المستويات الإدارية العليا وبين السكرتارية التي تضطلع بمهام إدارية مساعدة كأعمال الاتصالات والمعلومات . (١٠)

ويعرفها عبدالعزيز توفيق (١٣٩٣هـ) بأنها مشتقة من الأصل اللاتيني Secretarius ومعناها كاتب (Scribe or Notary) ، كما يعرف السكرتير بأنه الشخص المؤتمن على أمور خاصة أو سرية ، والشخص المكلف بأن يكتب المراسلات ، والذي يحفظ السجلات ، أو الذي يقوم بمعاونة رئيس - قد يكون وزيراً ، أو وكيل وزارة ، أو مديراً عاماً ، أو موظفاً كبيراً - على تنظيم وقته وعمله وأوراقه ، معاونة فعالة تساعد على أداء واجبه في يسر وسهولة . (١١)

ويرى أبو الرب (١٩٨٧م) أن كلمة سكرتير تعني " كاتم السر " أو " أمين السر " ، وأنها مشتقة من الكلمة الفرنسية (Secretaire) ومن الكلمة الانجليزية (Secretary) ، أما كلمة سكرتارية فتعني باللغة الانجليزية (Secretariat) ، ويعرف السكرتير بأنه الموظف الذي يعاون أحد الرؤساء ، ويتمتع بالثقة التامة عند هذا الرئيس ، ويقوم ببعض الأعمال الخاصة والمهمة والسرية ، ويرتب المواعيد ، ويستقبل الزوار والمراجعين ، ويتلقى المكالمات الهاتفية ، ويحفظ الأوراق والمستندات في الملفات ، ويساعد الرئيس في

تحرير الرسائل وإعداد التقارير . وقد بيّن أبو الربُّ أنَّ لكلمة سكرتير عدّة دلالات هي : (١٢)

١ - سكرتير بمعنى موظف صغير ، وهو الذى يساعد أحد الرؤساء ، ويتمتع بثقته ، ويقوم بحفظ السجلات والمراسلات ، ويرتب المواعيد ، ويستقبل الزوار ، ويمثله السكرتير فى مكتب الوزير ، وسكرتير مدير شركة ، وسكرتير الطبيب ... الخ .

٢ - سكرتير عام أو أمين عام بمعنى أعلى سلطة إدارية ، وهى التى تطلق على بعض الوظائف فى كثير من الدول والتنظيمات لتعني أعلى سلطة إدارية فى المؤسسة أو التنظيم ، مثل سكرتير عام الأمم المتحدة ، أمين عام جامعة الدول العربية .

٣ - سكرتير بمعنى وزير أو وكيل وزارة ، وهى تستعمل فى بعض الدول الغربية بهذا المعنى ، مثل سكرتير الدفاع ، وسكرتير الخارجية .

٤ - سكرتير بمعنى مستشار ، وهى تطلق على من يعينه بعض الملوك ورؤساء الجمهوريات من موظفين يؤدون بعض المهام الاستشارية ، مثل مستشار الرئيس للأمن القومى ، مستشار الرئيس للشؤون الخارجية ، المستشار الخاص للملك .

٥ - سكرتير بمعنى رتبة عالية مثل السكرتير الأول فى وزارة الخارجية .

وقد عرّف دليل تصنيف المهن العربية ( ١٩٧٥م) السكرتارية بأنها تطلق على المهن التى يقوم بها السكرتير لمعاونة رئيسه وتخفيف الأعباء الروتينية عنه ، كالقيام بتسجيل المواد المملأة أو المكتوبة بالاختزال باللغة العربية أو باللغات الأجنبية ، والكتابة على الآلة الكاتبة الإفرنجية ، وتحديد المواعيد للذين يطلبون مقابلته ، وتذكيره بها عند حلولها ، وعرض البريد اليومى عليه ، ومسك السجلات الخاصة بمكتبه ، والرد على الاستفسارات والمكالمات الهاتفية وطلبها ، وتشغيل الأجهزة المستخدمة لإرسال واستقبال الرسائل . (١٣)

ويعرّف (قاموس الإدارة العامة) (١٩٧٥هـ) السكرتارية بأنها نشاط يقوم به السكرتيرون يتعلق بحفظ السجلات والمراسلات ، وأعمال أخرى فى مكتب الوزير أو مدير الدائرة أو المنظمة . أو الأمانة العامة لمنظمة كبرى ، كأمانة الأمم المتحدة ، أو الأمانة العامة لجامعة الدول العربية . (١٤)

ويعرفها دليل تصنيف الوظائف الصادر من الديوان العام للخدمة المدنية بالملكة العربية السعودية عام ١٤٠٢هـ بأنها الوظائف الإدارية المعاونة التى تمارس ضمن

المجموعة النوعية للخدمات الكتابية ، وقد صنّفها فى الفئات الآتية : (١٥)

١ - مجموعة فئات وظائف السكرتارية الخاصة : وهى الوظائف الإدارية المعاونة التى تزاوّل أعمال سكرتارية مكاتب المسؤولين الحكوميين ، وما يتبع ذلك من ترتيب المواعيد ، واستقبال الضيوف والزوار ، وتوجيه المعاملات ، والأعمال الأخرى ذات العلاقة ، ويشترط لشغلها مؤهل الشهادة المتوسطة مع خبرة عملية .

٢ - مجموعة فئات وظائف السكرتارية العامة : وهى الوظائف الادارية المعاونة التى تتولى سكرتارية اللجان ، والمجالس ، وتحضير جداول الأعمال ، ومتابعة تنفيذ التوصيات ، والقرارات ، وإجراء بعض الدراسات فى مجال العمل ، ويشترط لشغلها مؤهل الشهادة المتوسطة مع خبرة عملية .

٣- سكرتارية الاختزال : وهى وظيفة إدارية معاونة ، ووظيفة خدمات مكتبية تتولى القيام بتحويل وكتابة المادة المسموعة أو المقروءة اختزاليا ، وترجمة المادة المختزلة الى مادة صحيحة يمكن قراءتها ، والقيام بالأعمال الأخرى ذات العلاقة ، ويشترط لشغلها مؤهل الشهادة المتوسطة مع خبرة عملية .

وأخيرا يمكن أن نوجز ما سبق من تعريفات للسكرتارية بأنها كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Secretarius وتعنى السرية فى العمل ، وقد اقتصررت هذه التسمية فى السابق على من يقوم بحفظ المعلومات ، ولكن ما حدث من تطور فى حجم الأعمال الإدارية بعد الحرب العالمية الثانية أو فيما يسمى بعصر النهضة ، جعل هذه التسمية تأخذ مفهوماً أكثر تطورا لتشمل العديد من المهام الإدارية المساعدة مثل : إعداد كافة أنواع الاتصالات المكتوبة كالتقارير والمذكرات والرسائل ... ، تنظيم الأوراق والملفات الخاصة بمكتب المدير، الرد على المكالمات الهاتفية ، إستقبال الزوار وتنظيم عملية دخولهم على المدير، جميع أعمال النسخ بما فيها إدخال البيانات ومعالجة النصوص بواسطة الحاسب الآلي ، الترتيب لسفر المدير وإعداد جداول الرحلات ، تنظيم الاجتماعات وتدوين المحاضر الخاصة بها ، الاختزال ، وغير ذلك من أعمال يومية فى المكتب . كما أنها كلمة تطلق على المكان الذى تزاوّل فيه الأعمال المكتبية ، وعلى الموظفين الذين يزاولون الأعمال الكتابية ، وكذلك على الجهة المسؤولة عن الأعمال الإدارية فى المنشأة .

نستخلص ممّا سبق أنّ وظيفة السكرتارية هي مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي تؤدّى في منظمات الأعمال العامة والخاصة ، والتي تتمثل في إدارة مكاتب المسؤولين لمعاونتهم ومساعدتهم في ممارسة وظائف العملية الادارية من تخطيط وتنظيم وتنسيق وإشراف ورقابة وتوجيه لأعمال المكتب على اختلاف المستويات التنظيمية . وأن السكرتير هو الموظف الذي يقوم بمساعدة المديرين في المنشأة ، ويقوم بمعاونتهم على تنظيم الوقت ، بالإضافة إلى القيام ببعض الأعمال المكتبية المعاونة ذات الطبيعة الروتينية ، كاستقبال المراجعين ، والمكالمات الهاتفية ، وتنظيم وحفظ الأوراق والملفات ، والاطلاع على الصحف اليومية ، وتلخيص ما تحويه من معلومات ذات علاقة بأعمال المديرين في المنشأة ... الخ . (١٦)

### **البحث الثاني : نشأة أعمال السكرتارية وتطورها :**

نشأت أعمال السكرتارية في القرن السادس عشر الميلادي في بريطانيا ، وقد كانت تركز في مهامها الأساسية على الخدمات الخاصة التي تتعلق بحفظ وصيانة الأسرار ، وكان لها عدد من الاشتراطات الأولية لممارستها ، وهو إجادة القراءة والكتابة ، وكان يؤديها في العادة الرجال الذين تتوافر فيهم المناقب الاجتماعية من فضيلة وعفة وطهارة ، وذلك لأهمية أعمالها في ذلك العصر ، وبعد (٣٠٠) سنة أي في القرن التاسع عشر لم تتغير مكانة السكرتارية كثيراً ، لكن مهامها في بداية ذلك القرن تغيرت كثيراً بإضافة عدد من المهام المكتبية كعمليات المحاسبة ، ثم تطورت وفق ما أفرزته الثورة الصناعية ، فخرجت السكرتارية حينئذ من طور الخدمة الخاصة الى الاعمال المنظمة في المنظمات الصناعية .

ومع نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين أثر تعاظم الثورة الصناعية على أعمال السكرتارية وما تتطلبه من مواكبة للتجهيزات والتقنيات المكتبية لأداء مهام تتعلق بأعمال الاتصالات وحفظ المعلومات ، وبذلك أصبحت مهام السكرتارية كثيرة وذات وضوح في المنظمات الادارية ، وزاد الطلب على القائمين بمهامها ، مما أفسح المجال لدخول النساء في هذا المجال (خلال القرن العشرين) ، واللاتي كن يقبلن في هذا المجال من النساء لم يكن على مستوى عال من التعليم والقدرة على أداء أعمال السكرتارية ، فكن يؤديين أعمال السكرتارية بشكل مؤقت ، أي ليس عملاً كاملاً ، كما

أنه خلال هذا القرن تعاظم حجم المنظمات الادارية ، وزاد الطلب كثيرا على القائمين بأعمال السكرتارية . (١٧)

وخلال هذا القرن كانت نسبة النساء القائمات بأعمال السكرتارية الى الرجال فى بريطانيا مثلا كما يأتى : (١٨)

**جدول رقم [١]**  
**نسبة الاناث الى الذكور القائمين بأعمال السكرتارية**  
**فى بريطانيا منذ عام ١٩٠٠م - إلى عام ١٩٧٩م**

النسبة المئوية	العام
٪٢٤	١٩٠٠م
٪٣٤	١٩١٠م
٪٤٧	١٩٢٠م
٪٥١	١٩٣٠م
٪٥٤	١٩٤٠م
٪٦٢	١٩٥٠م
٪٦٨	١٩٦٠م
٪٧٣	١٩٧٠م
٪٨٠	١٩٧٩م

ومع نهاية هذا القرن ، وبسبب تعقّد أعمال المنظمات الادارية ، ازداد الطلب على السكرتيرين ، وتنوعت مهامهم ، وكان هناك حاجة الى تطوير السكرتارية وفق ما أفرزته الثورة الصناعية المتلاحقة ، لأنها أصبحت تمثل أهمية خاصة على مستوى أيّ تنظيم إدارى ، لما تمثله أعمالها من أعمال مساندة ومساعدة فى جميع المستويات الادارية ، وهكذا تمّ التوصل الى مفهوم الميكنة المكتبية . (١٩)

لقد عرفت الأعمال المكتبية بصفة عامة منذ القدم ، حيث أثبتت الاكتشافات الأثرية في سوريا أن ملك مملكة الباء ELBA قبل ٢٤٠٠ سنة قبل الميلاد قد استخدم حوالي (١١٠٠٠) شخص لإدارة وتسيير الأمور الإدارية والمكتبية للمملكة . وقد وجدت الآثار المتمثلة في كتابات على قطع فخارية محفوظة على أرفف وأدراج خشبية داخل غرفة سميت "غرفة الأرشيف الملكية" مما يدل على أن المكتب القديم كانت له وظائف ونشاطات مكتبية تشبه الى حد كبير الوظائف والنشاطات المكتبية التقليدية التي تتركز في استلام البيانات والمعلومات وتسجيلها وحفظها واستنساخها وتداولها . (٢٠)

ولقد كشفت دراسة قام بها لندبيرج LINDBURG (١٩٧٥م) عن وجود المكتب التقليدي قبل عام ١٨٧٠م ، وقد عمل فيه موظفون من الذكور واستخدموا ريش الطيور للكتابة ومحابر كبيرة ، وعن أن المراسلات كان لها موظفون متخصصون في أعمال التحرير ، تلقوا تدريباً شاقاً وطويلاً في هذا المجال ، في بيئة مادية صعبة لم تتوافر فيها الإضاءة الصناعية والتجهيزات المكتبية كما هو الحال في عصرنا الحالي . (٢١)

وقد أستطاع "لندبيرج" في دراسته هذه تتبع أعمال ونشاطات المكتب عبر القرن الماضي ، حيث قسمها إلى خمس فترات تاريخية ، تميزت الأعمال المكتبية في كل منها بخصائص معينة ، وفيما يأتي ملخص لكل فترة . (٢٢)

### **الفترة الأولى ، (١٨٧٠م – ١٩١٠م)**

تميزت الأعمال المكتبية في هذه الفترة بمظهرين رئيسيين هما توظيف الإناث في مجال أعمال السكرتارية ، واعتماد الأعمال المكتبية بصفة عامة على الطرق اليدوية في معالجة البيانات والمعلومات .

### **الفترة الثانية ، ( ١٩١٠م – ١٩٣٠م)**

في هذه الفترة ظهرت حركة الادارة العلمية في أمريكا بقيادة فريدريك تيلور (Taylor) ، وقد طبقت مبادئ وأفكار هذه الحركة في المصانع ومشروعات الأعمال ، وظهر ما يسمى بالإدارة الصناعية ، وإدارة الأعمال ، وامتدت فيما بعد لتشمل المكاتب ، فدخلت الآلات المكتبية كآلة الكاتبة ، والحاسبة ، وسحب

الإستئسل ... الخ كبدائل للوسائل والطرق اليدوية فى معالجة البيانات والمعلومات وأداء بعض الأعمال المكتبية الأخرى ، وقد أدى ذلك فيما بعد الى تطور ما يسمى اليوم "بالإدارة المكتبية" أو "بالأعمال المكتبية" ، أو "بأعمال السكرتارية" كفرع مهم من فروع علم الإدارة .

### **الفترة الثالثة : ( ١٩٣٠م - ١٩٤٥م )**

لقد ساد العالم فترة طويلة من الركود والكساد الاقتصادى فى الثلاثينيات، ثم أتت الحرب العالمية الثانية ، فتركت وراءها المزيد من المشاكل والأعباء الاقتصادية والاجتماعية ، مما دفع دول العالم الى البحث عن سبل جديدة لزيادة الإنتاج ورفع كفاءة العاملين ، والاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية فى مختلف المجالات ، ومنها مجالات الأعمال المكتبية كعامل مساعد فى أداء الأعمال الأخرى .

### **الفترة الرابعة : ( ١٩٤٥م - ١٩٧٠م )**

انشغل العالم منذ بداية هذه الفترة فى إيجاد السبل لحل المشكلات والأوضاع الصعبة التى خلفتها الحرب العالمية الثانية ، فاجتهد الإنسان كثيرا لزيادة الإنتاج فى مختلف الميادين ، ودخلت الأعمال المكتبية فى هذه الفترة مرحلة التقنيات الحديثة خصوصا فى الحاسبات الالكترونية لمعالجة البيانات والمعلومات ، وتطورت بسرعة هائلة من حيث الأنظمة والتجهيزات . وقد تركت تلك التقنيات بتطوراتها المتلاحقة والسريعة أثارا كبيرا على النشاطات التقليدية للمكتب .

### **الفترة الخامسة : ( ١٩٧٠م - حتى تاريخه )**

شهدت هذه الفترة توسعا وتنوعا فى تطبيقات واستخدامات الحاسبات الالكترونية فى المجالات المكتبية ، كما شهدت تكاملا كبيرا بين التجهيزات الآلية المكتبية والحاسبات الالكترونية ، كربط المصورات الفلمية بأنظمة الحاسبات (C.D.M) ، كما ربطت الأجهزة الهاتفية بأنظمة الكترونية تستطيع تقديم الخدمات المكتبية الهاتفية والتلكسية والبرقية عبر الأقمار الصناعية ولسافات بعيدة . كما ظهرت فى هذه الفترة الأجهزة الالكترونية لنقل وتبادل الأوراق عبر خطوط الهاتف كجهاز الفاكسميل ، هذا



بالإضافة الى ظهور الالكترونيات الخاصة بمعالجة النصوص كأنظمة النسخ التلفازي ، وأجهزة التصوير الملون للأوراق والمستندات ، وغير ذلك مما نشهده اليوم من تقنيات حديثة غيرت الكثير من وظائف ومبادئ الإدارة المكتبية التقليدية .

ونستطيع أن نقول إن السكرتارية نشأت في المملكة العربية السعودية مع نشأة الادارة العامة ، ثم أخذت في التطور المنظم خلال التنظيم الادارى الحديث الذى شهدته المملكة فى الفترة التى شملت الثمانينات والتسعينات من القرن الهجرى الرابع عشر (١٩٦٠ - ١٩٨٠م) . (٢٣) حيث ارتفع عدد الوزارات والمصالح الحكومية ، وأنشئت المؤسسات العامة ، ثم استمر هذا التطور المنظم الى أن تم اكتمال التنظيمات والهياكل الإدارية ، وبناء خطط التنمية الخمسية . (٢٤)

وبنظرة شمولية لنشأة وتطور أعمال السكرتارية فى المملكة يتضح أنها شهدت حقبة زمنية تتسم بالتطور فى مهامها ومسؤولياتها وفقا لمراحل تطور التنظيم الإدارى واحتياجات التنمية الإدارية . (٢٥)

الا أن التعريف العلمى الحديث للسكرتارية لم يعرف فى المملكة العربية السعودية الا من خلال عملية الاصلاح الادارى التى شهدتها المملكة عام ١٣٨٣هـ ، وقد تطور هذا المفهوم كثيرا بعد صدور دليل تصنيف الوظائف عام ١٣٩٤هـ ، حيث تضمنت مجموعات عامة ، كانت وظيفة السكرتارية ضمن المجموعة الرابعة التى تعرف بالمجموعة العامة للوظائف الكتابية والادارية والمالية . (٢٦)

وفى تاريخ ٢٠/٤/١٤٠١هـ ، تم تعديل عدد المجموعات وأسمائها لتصبح عشر مجموعات عامة بموجب قرار مجلس الخدمة المدنية رقم (٤٤٠) ، اعتبارا من غرة محرم ١٤٠٢هـ ، حيث كانت وظيفة السكرتارية ضمن المجموعة الخامسة ، التى تعرف بالمجموعة العامة للوظائف الادارية المعاونة . (٢٧)

ونتيجة لتطور التنظيم الإدارى واكتمال بنيته وتجهيزاته ، وللأخذ بمبادئ الإدارة الحديثة وأساليبها المتقدمة ، تطورت أعمال السكرتارية الى أن وصلت الى ما هي عليه الآن من تطور فى المفهوم والمضمون والتطبيق بشكل يضاهي الدول التى سبقت فى هذا المجال .

### البحث الثالث : أهمية السكرتارية والحاجة إليها :

شهدت أعمال السكرتارية ، مع ازدهار عصر تقنيات المعلومات ، وتفجرها على المديرين من كل صوب ، اهتماما كبيرا ، وتطورت سواء من حيث المفهوم أو الخصائص أو النشاطات ، حتى استطاعت أن تواكب تغيرات ومتطلبات العمل الإدارى الحديث ، وأصبحت ركيزة أساسية فى هياكل التنظيم الإدارى يصعب الاستغناء عنها . (٢٨)

وقد ازداد دور السكرتارية أهمية نظرا لما يلعبه المكتب من أهمية فى نشاطات المنظمات الإدارية ، وتتمثل هذه الأهمية فى : (٢٩)

١ - استقبال وتلقي المعلومات .

٢ - تسجيل المعلومات .

٣ - ترتيب وتنظيم المعلومات .

٤ - التزويد بالمعلومات .

ولازدياد حجم الأعمال الادارية وتداخلها وتعدد أوجه نشاطات السكرتارية فى مجال العمل المكتبى ، وحاجة المديرين إلى جهود كبيرة لمتابعة سير العمل ، ظهرت أهمية الأعمال المكتبية المساعدة (أعمال السكرتارية) ، وظهرت قيمتها فى مساعدة المديرين وإعطائهم الوقت الكافى للتفكير فى السياسات العامة للمنظمة دون تبديد وقتهم فى أعمال مكتبية روتينية . (٣٠)

وقد بينت الدراسات التى تناولت احتياجات المنشآت بالتحليل والتقويم أن أعمال السكرتارية تتعاظم أهميتها يوما بعد يوم وتزداد الحاجة إليها ، وأنها أصبحت تؤدي دورا مهماً وحساسا ، فالسكرتير يطلع أحيانا على أسرار المنشأة ، وتمر عليه المذكرات والتقارير المختلفة ، بل يتعدى ذلك إلى معرفة ما هو شخصى عن المديرين .

وتاكيدا لأهمية السكرتارية ، أظهرت دراسة قامت بهامجلة السكرتيرالامريكية (١٩٩٢م) أن هناك زيادة فى متوسط رواتب السكرتيرين فى الولايات المتحدة الامريكية وكندا عام ١٩٩٢م عن العام السابق له ، تتراوح ما بين (٣-٧٪) نتيجة لزيادة الطلب على السكرتيرين وصعوبة الحصول عليهم . (٣١)

كما أظهرت الدراسة نفسها أن السكرتيرين التنفيذيين يتقاضون أعلى رواتب في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا ومقدارها (١٩, ١٣٦) دولاراً سنوياً في الولايات المتحدة ، و (٢٢, ٢٥٦) دولاراً في كندا ، ويليهم في الرواتب مدخلو البيانات (١٧, ٤٢٠) دولاراً في السنة ، ثم موظفو الحسابات (١٦, ٤٨٤) دولاراً ، ثم السكرتيريون فئة (أ) (١٦, ٤٣٢) دولاراً ، وأخيراً السكرتيريون فئة (ب) (١٤, ٧١٦) دولاراً \* . (٢٢)

كما أظهرت الدراسة نفسها أن أعداد السكرتيرين في تنام مستمر حيث انه في عام (١٩٨٥م) كان حوالى (٥٠٪) من القوى العاملة في الولايات المتحدة الامريكية يعملون عملاً مكتبياً ، وفي (١٩٩١م) ارتفع هذا العدد ليصل الى (٦٥٪) ويتوقع أن يبلغ في عام (٢٠٠٠م) نسبة (٩٠٪) ، ويصرف أكثر من ترليون دولار لهذه الفئة من العاملين سنوياً . وتحدد إحصاءات الولايات المتحدة الامريكية أن فيها (٣, ٩) ملايين سكرتير مشمولين ضمن الاحصاءات السابق ذكرها ، وفي كندا تقدر الاحصاءات أن عدد السكرتيرين يزيد على (٣١٠, ٠٠٠) سكرتير .

وفي دراسة أعدتها - ادارة العمال الامريكية - لحوالى ٤٠ مهنة لمعرفة نسبة النمو الوظيفي خلال الفترة ما بين (١٩٨٢م - ١٩٩٥م) تبين أن مهنة السكرتارية احتلت المرتبة الثالثة بنسبة زيادة بلغت (٢٩, ٥٪) ، وأن وظائف الكتبة العاميين احتلت المرتبة الرابعة بنسبة زيادة (٢٩, ٦٪) . (٢٣) أى أن الوظائف التي احتلت المرتبة السادسة من بين الأربعين مهنة هي وظائف الأعمال المكتبية . وفي مجال الإعلان بيّنت الدراسة نفسها أن نسبة الاعلانات عن وظائف السكرتيرين زادت من عام ١٩٨٥م - ١٩٩٠م (٢٥٪) مما يعنى زيادة الطلب على أعمال السكرتارية .

وذكرت دراسة أخرى أعدها الاقتصادي جيرالد فاهي Gerald D. Fahey (١٩٨٥م) أنه في احدى الولايات الامريكية بلغت زيادة الوظائف الجديدة للسكرتيرين (٦٠٠٠) وظيفة جديدة سنوياً ، ويتوقع أن تصل في نهاية عام ١٩٩٣م الى (١٢٠٠٠٠) وظيفة للسكرتيرين بنسبة زيادة عن عام ١٩٨٤م تصل الى (٢٨٪) .

\* الدولار الأمريكى يساوى (٢, ٧٥) ريالاً سعودية .

وفى دراسة لتوزيع العمالة فى المملكة أعدتها الغرفة التجارية بالرياض (١٤٠٩هـ) بلغ عدد السكرتيرين السعوديين العاملين فى القطاع الخاص عام ١٤٠٨هـ (٣٤٧٢) سكرتيراً بنسبة (٢٠,٥ ٪) ، وغير السعوديين (١٣٤٦٨) سكرتيراً بنسبة (٧٩,٥ ٪) ، وفى عام ١٤٠٩هـ بلغ عدد السكرتيرين السعوديين (٣٣٠٨) سكرتيرين ، بنسبة (١٩,٨ ٪) ، وغير السعوديين (١٣٤٦٧) سكرتيراً ، بنسبة (٨٠,٢ ٪) ، أى أنه بلغ عدد السكرتيرين العاملين فى القطاع الخاص من سعوديين وغير سعوديين (١٦٧٧٥) سكرتيراً .<sup>(٣٤)</sup>

وقد بينت إحصاءات الديوان العام للخدمة المدنية أن عدد وظائف القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية حتى نهاية عام ١٤١٣هـ \* بلغ (٥٣١٩) وظيفة مشغولة بسعوديين ، ولعدم توافر إحصاءات دقيقة ، فإنه يتوقع أن يكون عدد السكرتيرين غير السعوديين أكثر من ذلك . والجدول الآتى يوضح ما ذكرناه :

المرتبة	شاغرة	وضع الوظيفة				المجموع
		السعوديون		غير السعوديين		
		رجال	نساء	رجال	نساء	
الرابعة عشرة	١٢	٢٤				٣٦
الثالثة عشرة	٩	١٨				٢٧
الثانية عشرة	١٢	٣٣				٤٥
الحادية عشرة	١٨	٦٨				٨٦
العاشرة	٦٩	٢٤٩	١			٣١٩
التاسعة	٩٣	٣٥٩	١	٢		٤٥٥
الثامنة	١٠٦	٦٣٠	٣		١	٧٤٠
السابعة	١٦١	٨٢٠	١٤	٥	٣	١٠٠٣
السادسة	٢٨٤	٨٦٨	٦١	٤٥	٧	١٢٦٥
الخامسة	١٩٤	٤٢٥	٢٠	٣٠	٢٧	٦٩٦
الرابعة	٢٦٨	٢٦٧	٣١	٢٥	٨	٥٩٩
الثالثة	٢٤	١٩		١		٤٤
الثانية	٣					٣
الأولى	١					١
المجموع	١٢٥٤	٣٧٨٠	١٣١	١٠٨	٤٦	٥٣١٩

\* حصل الباحثان على هذه الإحصائية رسمياً من إدارة العلاقات العامة بالديوان العام للخدمة المدنية .

ومن هذا الجدول يظهر أن أعمال السكرتارية تمثل أهمية قصوى ، لما تهدف اليه من تقديم الخدمات المكتبية المساندة ، ولما تؤديه من أدوار فعالة للمديرين تمكنهم من ممارسة عناصر العملية الادارية بفاعلية فى المنظمة الادارية مما يؤدي الى نجاح المديرين وبالتالي نجاح المنظمة .

## **البحث الرابع : الأسماء المختلفة لأعمال السكرتارية ، وأسماء القائمين بها ،**

نظرا لشمولية الأعمال الإدارية ، واختلاف أنواعها ، وأسمائها ، ولارتباط أعمال السكرتارية بطبيعة أعمال المديرين ، فقد ظهرت أسماء وتصنيفات مختلفة لأعمال السكرتارية ، وللقائمين بها ، وفيما يأتى نذكر أهمها : (٣٥)

### **أولا - الأسماء المختلفة لأعمال السكرتارية ،**

#### **١- السكرتارية العامة General Secretary**

تطلق هذه التسمية على جميع الأعمال المكتبية وغير المكتبية المساندة لنجاح العملية الإدارية ، إبتداءً بأعمال السكرتير وانتهاءً بأعمال موظفي العلاقات ، وعمال الصيانة والخدمات .

#### **٢ - السكرتارية الخاصة Private Secrerary**

تطلق هذه التسمية على جميع الأعمال المكتبية التي تقدم خدمات مكتبية معاونة للمديرين بشكل مباشر ودائم .

#### **١/٢- السكرتارية التنفيذية Executive Secretary**

تطلق هذه التسمية على الأعمال المكتبية التي تمارس فى المكتب ، بالإضافة إلى أعمال إدارية أخرى تعدّ فى الأصل من عناصر العملية الإدارية التي يمارسها المديرون . وتحمل هذه التسمية فى مضمونها مهمات ومسئوليات أكبر مما تعنيه بعض أسماء السكرتارية الأخرى ، لأنها تتطلب خبرة مناسبة مع قدرة ومهارة وكفاءة فى أداء الأعمال الادارية المختلفة ، وتتطلب مزيدا من البراعة فى الأداء والالتزام ، وتتطلب أيضاً التدريب المستمر لضمان النجاح فى القيام بها .

### ٣ - السكرتارية المتخصصة Specialized Secretary

تطلق هذه التسمية على جميع الأعمال المكتبية المتخصصة التي تخدم مديرين فى مجالات عمل فنى متخصص كالطب ، والتعليم ، والقانون ، وما فى حكمها ، أو تخدم أهدافاً محددة أو مؤقتة تنتهى بانتهاء مدتها أو بتحقيق أهدافها ، كالسكرتارية المؤقتة والجزئية وغيرها . وبإيجاز نعرض فيما يأتى تعريفا لبعض أسماء السكرتارية المتخصصة .

#### ١/٣ - السكرتارية القانونية The legal Secretary

وهى الأعمال المكتبية التى تؤدى فى المكاتب القانونية سواء فى المنظمات العامة أو الخاصة ، وتتطلب مزيدا من الدقة والسرعة ، لما تتمتع به من جوانب نظامية ، ولما تحتاجه من متابعة دقيقة ، وإجراءات بيروقراطية معقدة ، وقضاء ساعات طويلة فى العمل .

#### ٢/٣ - السكرتارية الطبية The Medical Secretary

وهى الأعمال المكتبية التى تمارس فى العيادات الطبية ، المستشفيات ، مراكز الرعاية الصحية ، العيادات الخاصة ، المختبرات ، منظمات التأمين الصحى ، الصيدليات ، مراكز الأبحاث الطبية ، وغيرها من المهن التى تتطلب معارف ومهارات طبية متخصصة .

#### ٤ - السكرتارية الفنية The Technical Secretary

وهى الأعمال الفنية المتخصصة المساعدة للمديرين من عدد من المتخصصين الفنيين فى مختلف المهن ذات الطبيعة الفنية كالأطباء ، والمهندسين .

#### ٥ - السكرتارية التعليمية The Educational Secretary

وهى الأعمال الادارية المساعدة التى تتم ممارستها فى الأجهزة والمؤسسات ذات الأهداف التعليمية أو التدريبية ، والتى تتطلب معارف ومهارات متخصصة فى المجالات التعليمية أو التدريبية كحفظ سجلات الطلاب ، وإعداد المراسلات ، وضبط عمليات القبول والتسجيل والجدولة ، ورصد النتائج وإدخالها فى الحاسب ، وغير ذلك من أعمال تخدم الإدارة التعليمية أو التدريبية .

## ٦ - السكرتارية الاعلامية The Secretary in Advertising, Radio and Television, Journalism, and The Arts

وهى الأعمال الادارية المساعدة التى تتم ممارستها فى الأجهزة والمؤسسات الاعلامية من اذاعة وصحافة وتلفزيون ومؤسسات إعلامية أخرى ، والتي تتطلب مزيدا من التعامل مع شرائح عامة فى المجتمع ، مما يتطلب بالتالى عدداً من المعارف والمهارات الإعلامية المتخصصة .

## ٧ - السكرتارية الحكومية The Secretary in Government

وهى الأعمال الإدارية المساعدة التى تخدم المديرين العاملين فى الأجهزة الحكومية ، وتتطلب معارف ومهارات مختلفة ، وخبرة فى مجال أعمال الحكومة وأنظمتها الادارية .

## ٨ - السكرتارية السياحية The Secretary in Travel

وهى الأعمال الادارية المساعدة التى تتم ممارستها فى أجهزة ومؤسسات ومكاتب السفر والسياحة ، والتي تتطلب المعارف والمهارات المتخصصة فى مجال السفر والسياحة ، من اتصالات ، ومواصلات ، وفنادق ، وأماكن سياحية ، وغير ذلك من أعمال ذات علاقة بأعمال السفر والسياحة .

## ٩ - السكرتارية المؤقتة The Temporary Secretary

وهى الأعمال الادارية المساعدة التى يتم ممارستها وفقاً لما يتطلبه أداء هذه الأعمال فى المنظمات الادارية ، من جدولة زمنية لبعض المهام ، أو وفقاً لما يخضع له القائم بتلك المهام من ارتباطات دراسية أو مرضية أو عائلية ، الأمر الذى يجعل هذه المهنة تقدم فى وقت مؤقت وليس مستمراً ، ويشمل الأمر كذلك رغبة بعض الأفراد والمنظمات الادارية فى أن تقدم بعضاً من الخبرات المكتبية لأفراد قبل التحاقهم بالعمل ، أو فى اعطائهم مرونة فى العمل كتدريب أولي للالتحاق بالمنظمة .

## ١٠- السكرتارية الجزئية The Part-time Secretary

ويقصد بها الأعمال الإدارية المساعدة التى تقدم لساعات قليلة محددة فقط فى العمل اليومي أو الاسبوعي أو فى بعض الايام من كل أسبوع فى المنظمات المختلفة سواء كانت عيادات طبية ، أو مؤسسات تعليمية أو تدريبية ، أو منظمات صغيرة وأحياناً بعض المنظمات الكبيرة .

## ثانيا - الأسماء الوظيفية للقائمين بأعمال السكرتارية ،

نتيجة لتعدد أسماء وتصنيفات أعمال السكرتارية ، واختلاف مهامها ومفاهيمها ، فقد تعددت أسماء القائمين بها فى المنظمات الادارية ، واستمرار تطور تلك الاعمال فانه يتوقع أن يكون هناك أدوار أكثر للقائمين بها ، الأمر الذى يترتب عليه تغير مواقعهم وتبدل أسمائهم وفقا لاحتياجات كل منظمة ادارية .

وقد تضمن دليل تصنيف الوظائف الصادر من الديوان العام للخدمة المدنية فى المملكة العربية السعودية ، عدداً من الأسماء للقائمين بأعمال السكرتارية فى المنظمات الادارية ، وقد وردت ضمن "المجموعة العامة للوظائف الادارية المعاونة" ومنها : (٣٦)

### ١ - سكرتير ،

وهو الموظف الذى يتولى إدارة أحد مكاتب المسؤولين الحكوميين حيث يقوم بترتيب المواعيد واستقبال الضيوف وزوار الإدارة وتوجيه المعاملات ، إلى غير ذلك من الأعمال المكتبية التنفيذية الأخرى دون أن يتولى أية جوانب إشرافية .

### ٢ - مدير مكتب ،

وهو الشخص الذى يتولى إدارة أعمال مكتب المدير، ويتولى الإشراف عليه وعلى العاملين فيه ، وعلى ما يحويه من أجهزة وأدوات ، أى أن عمل مدير المكتب فى الغالب إشرافى لا تنفيذى ، ولديه مكتب سكرتارية متخصص يتولى القيام بأعمال السكرتارية .

### ٣ - مدير عام مكتب ،

لا يختلف كثيراً عن «مدير مكتب» من حيث الإشراف ، إلا أن مدير عام المكتب يعمل لدى أصحاب مستويات إدارية قيادية عليا كالوزراء أو من فى مستواهم ، وتخول له صلاحيات تنفيذية كصلاحيات المدير العام ، بما فى ذلك صلاحية اتخاذ القرارات .

### ٤ - أمين عام ،

وهى تسمية عربية مرادفة للسكرتير العام ، وتطلق على من يعملون فى مستويات إدارية عليا . كأمين عام رابطة العالم الإسلامى ، وأمين عام جامعة الدول العربية ، وسكرتير الأمم المتحدة ... وغيرها .



وهناك تسميات أخرى للقائمين بأعمال السكرتارية توجد فى المنظمات الادارية خصوصا فى المستويات الادارية العليا، وقد أشار إليها دليل أنظمة ولوائح وتعليمات الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية وهى : (٣٧)

#### ١- سكرتير خاص ،

وهو الشخص الخاص الذى يختاره الرئيس لتولى الأعمال التنظيمية الخاصة به سواء أكانت فى العمل أم فى غيره .

#### ٢- سكرتير سرى ،

وهو الشخص الذى يختاره الرئيس لتولى الأعمال السرية من نسخ وتداول وحفظ ... ولا يختلف عن السكرتير العادى إلاّ بأداء الأعمال ذات الطابع السرى .

وقد قسّمت جمعية الادارة القائمين بأعمال السكرتارية إلى ثلاث فئات هي كما يأتى : (٣٨)

#### ١ - سكرتير فئة (أ) ،

وهو الموظف الذى يمارس واجبات مكتبية محدودة ، فى شركة أو مؤسسة صغيرة ، أو يعمل لدى مدير أو استشارى أو مشرف فى الإدارة الوسطى بشركة أو مؤسسة كبيرة ، وتشمل واجباته ما يأتى :

١/١ - أعمال التلخيص .

٢/١ - أعمال الاختزال .

٣/١ - إملاء الرسائل .

٤/١ - استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها .

٥/١ - تدوين الملاحظات وعمل المواعيد .

٦/١ - عمل حجوزات واجراءات السفر .

٧/١ - المراسلات بكافة أنواعها .

٨/١ - تنظيم الملفات والأوراق .

ويتطلب عمله معرفة سياسات المنظمة الادارية ، ويتوافر لديه مهارات فى السكرتارية والأعمال الادارية .

#### ٢ - سكرتيرة (ب) ،

وهو الموظف الذى يمارس أعمالاً مكتبية عامة فى المنظمات الادارية الصغيرة ، ومن مهامه القيام بتلقى التعليمات الواردة اليه عن طريق الملاحظات المكتوبة أو عن طريق أجهزة الاملاء ، ثم يقوم بتحريرها بدقة ، ويقوم باستقبال المكالمات الهاتفية وفهرزها ، ويقوم بجدولة مواعيد المدير ، وتنظيم ترتيبات السفر ، والاجابة عن المراسلات الروتينية الواردة إلى مكتب المدير ، وحفظ الأوراق والملفات المهمة وفق نظام حفظ معين .

#### ٣ - السكرتير التنفيذى ،

وهو الموظف الذى يمارس أعمالاً مكتبية عامة غير محددة فى الغالب ، فى مجالات الادارة المتوسطة ، ويعمل لأكثر من شخص ، وتشمل مهامه العمليات نوات الخصوصية السرية ، والمراسلات نوات الموضوعات المعقدة ، وهذا العمل يتطلب المعرفة الجيدة بنظم وسياسات العمل ، وبالمؤسسة التى يعمل بها ، ويمارس السكرتير التنفيذى أعمال السكرتارية فى مستويات إدارية عليا ، وتقع عليه مسؤولية كبيرة تجاه الاعمال التى يتولاها ، وتشمل مهامه كافة الأعمال الإدارية الروتينية التى تشغل وقت المدير ، ويشترط فى السكرتير التنفيذى أن يكون ملمّاً بنظم وإجراءات وسياسات المؤسسة التى يعمل بها ، وأن يكون لديه مؤهل علمى عالٍ فى مهارات السكرتارية والادارة .

### البحث الخامس : مهام ( أعمال ) السكرتارية :

لا يوجد هناك تحديد دقيق وواضح لمهام السكرتارية ، نظرا لطبيعة عملها (كمساعدة) ، إلا أن هناك عدداً من المهام العامة التى تمثل أساسيات بالنسبة لوظيفة أي سكرتير وهى كما يأتى : (٣٩)

١ - استقبال واستلام البريد الوارد للادارة .

٢ - معالجة البريد الوارد .

٣ - إعداد المعاملات الصادرة .

٤ - ترتيب مواعيد الزائرين .

- ٥ - استقبال الضيوف والزوار والمراجعين وتنظيم دخولهم .
- ٦ - استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها .
- ٧ - طلب المكالمات الهاتفية للمدير .
- ٨ - نسخ الخطابات .
- ٩ - تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير .
- ١٠ - التنظيم والترتيب للاجتماعات .
- ١١ - التنظيم والترتيب للسفريات .
- ١٢ - استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .
- ١٣ - حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .
- ١٤ - اختزال الرسائل .
- ١٥ - القيام بأعمال التلخيص والاختصار .
- ١٦ - إبلاغ الأوامر والتعليمات .
- ١٧ - متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات .
- ١٨ - الإشراف على أعمال المكتب .

وبسبب تعدد وتنوع المهام والأعمال للقائمين بالسكترتارية فقد قسّمها كايد (بدون تاريخ) إلى أعمال وواجبات أساسية وأعمال وواجبات ثانوية .<sup>(٤٠)</sup> ، وقسمها عبداللطيف وزنداح ( ١٤٠٨هـ ) إلى واجبات ومسؤوليات إدارية وواجبات ومسؤوليات فنية .<sup>(٤١)</sup> ، وأطلق عليها على السيد (١٩٨٠م) الخبرات والمهارات الضرورية.<sup>(٤٢)</sup> ، كما أطلقت عليها الغرفة التجارية الصناعية (١٤١٢هـ) الخصائص المهنية .<sup>(٤٣)</sup>

ونظراً لوجود أعمال السكترتارية فى أى تنظيم إدارى فإنّ السكرتيرين يعدّون مسؤولين مسؤولية مباشرة عن مساعدة الموظفين فى تنظيم أداء أعمالهم ، كما أن مهام القائمين بالسكترتارية تتطلب عدداً من المهارات والخبرات والقدرات لأدائها بفاعلية وكفاءة .<sup>(٤٤)</sup>

## **البحث السادس : معايير وأساليب اختيار القائمين بأعمال السكرتارية :**

كى تتم تأدية أعمال السكرتارية بفاعلية وكفاءة ، يجب أن يتم اختيار السكرتيرين بناءً على معايير موضوعية ، وأساليب عملية تكفل الاختيار السليم للسكرتير ، مع ضرورة تطبيق متطلبات التوظيف الحكومية والخاصة ، وتعرف هذه المعايير فى بعض الأحيان بالصفات العلمية ، والشخصية ، والعملية . (٤٥)

وهناك الكثير من المعايير (الشروط) التى يجب التركيز عليها عند اختيار السكرتيرين للعمل ، وهناك معايير أو شروط تعد ذات أهمية وتفضيل على غيرها ، لأنها تتناسب مع ما تتطلبه أعمال السكرتارية وفقاً لتطورها وتطور أعمالها فى الوقت الحاضر فى المنظمات الادارية فى المملكة العربية السعودية ، وهذه المعايير (الشروط) التى يجب التركيز عليها هى :

### **١ - القدرات والمهارات ،**

ويقصد بها مدى توافر القدرات والمهارات التى يستطيع عن طريقها السكرتير أداء مهام السكرتارية بكفاءة وفاعلية ، وتتعدد تلك المهارات وفق مهام السكرتارية المختلفة ، وتتداخل فيها مهارات التحدث ، والكتابة ، والقراءة ، والانصات ، والتفكير .

### **٢ - الرغبة ،**

وهى توفر مجموعة من الحوافز التى تدفع الشخص إلى العمل فى مجال السكرتارية وممارستها كمهنة .

### **٣ - الخبرة ،**

وهى توفر مجموعة من المعارف والمهارات والقدرات المكتسبة من ممارسة بعض الأعمال الادارية .

### **٤ - المؤهل ،**

وهو المستوى العلمى العام والمتخصص فى مجال السكرتارية ، الذى يحصل بموجبه الشخص على شهادة رسمية من جهة معترف بها .

## ٥ - المعارف العامة ،

- وهى المعارف المكتسبة ، التى تفيد الموظف فى تنفيذ أعماله الادارية .
- ونجد على سبيل المثال أن المعارف والقدرات والمهارات التى يجب أن تتوافر فى السكرتير هى ما يأتى :
- المعرفة بأعمال الجهة الحكومية ومسؤولية الرئيس .
  - المعرفة بالطرق المكتبية وكيفية ممارستها .
  - المعرفة بالطرق والأساليب الادارية الحديثة فى مجال أعمال السكرتارية .
  - القدرة على إيجاد علاقات عمل فعالة مع الآخرين ، وعلى المحافظة عليها .
  - القدرة على المحافظة على سرية العمل .
  - القدرة على اتباع التعليمات الشفوية والكتابية .

كما أنه يجب أن يكون اختيار السكرتيرين مبنياً على أساليب علمية مختلفة تكون قادرة على كشف قدرات ومعارف ومهارات المتقدمين لأعمال السكرتارية ، على أن تستند هذه الأساليب إلى معايير موضوعية ومحيدة . وأهم الأساليب التى يجب مراعاتها عند اختيار المتقدمين للعمل فى مجال السكرتارية الأساليب الآتية :

## ١ - المقابلة الشخصية ،

وهى إحدى أساليب اختيار الموظفين سواء كانوا سكرتيرين أو غيرهم ، وتتم عن طريق لجنة أو عضو واحد فقط ، وعن طريقها يتم التعرف على بعض الجوانب الرئيسة للمتقدم من صفات وسمات لا يمكن قياسها باختبارات أخرى .

## ٢ - الاختبارات الموضوعية ،

وهى مجموعة من الاختبارات التى تهدف إلى قياس معلومات السكرتير عن الوظيفة المتقدم إليها ، والتى تتضمن أيضاً بعضاً من الاختبارات العامة ، أو قياس مهارة السكرتير فى أداء بعض أعمال السكرتارية ، ويطلق على هذه المجموعة من الاختبارات اختبارات القدرات والاستعدادات . (٤٦)

### ٣ - اختبارات تحديد القدرات والمهارات ،

وهى تلك الاختبارات التحصيلية التى تركز فقط على قياس القدرات والمهارات لدى المتقدم لوظيفة السكرتارية ، دون التطرق لأية معلومات تحصيلية عامة ، وذلك مثل : نسخ المراسلات ، تحرير المذكرات ، تشغيل الأجهزة .. الخ .

### البحث السابع ، معوقات أعمال السكرتارية :

على الرغم من نجاح مهنة السكرتارية فى بعض المنشآت فى تحقيق أهدافها ، وعلى الرغم من مواكبتها لمتطلبات الأعمال الإدارية للمدير المعاصر ، وازدياد الثقة فيها وبالتالي ازدياد الطلب عليها ، فقد ظهرت فى الأجهزة الحكومية بعض المعوقات التى تحدّ من كفاءتها ، وفيما يأتي أهم هذه المعوقات : (٤٧)

#### ١ - كثرة الأعمال المكتبية ،

أوجد تعدّد الأعمال المكتبية واختلافها فى المنظمات الادارية بسبب اختلاف أنشطتها وحجمها ومهامها ونظرة المديرين إليها ، نوعا من البيروقراطية السلبية التى تعيق الاجراءات ، وتزيد روتينية العمل ، وهذا مخالف لما تهدف اليه الأعمال المكتبية من تسهيل وتبسيط إجراءات العمل وسرعة إنجازه .

#### ٢ - زيادة عدد القائمين بالأعمال المكتبية ،

تمّ تقسيم أعمال المكتب إلى عدة مهام وظيفية تخصصية كالنسخ ، وموظف الاتصالات ، والمحفوظات ، والسكرتير ، ومدير المكتب ... الخ وهذا التقسيم خلق لدى القائمين بالأعمال المكتبية نوعا من فقدان الثقة بالنفس ، وخلق نوعا من الازدواجية فى العمل ، وكذلك خلق إحساساً بالتفرقة الوظيفية فى الحوافز والبدلات ... وبالتالي أدّى إلى ظهور صور أخرى من عدم الحماس واللامبالاة أثّرت بدورها على سمعة المكتبيين من حيث التسبب وقلة الانتاجية وعدم الكفاءة .

#### ٣ - انتفاء صفة المساندة والمساعدة فى العمل المكتبى ،

كثيرا ما أصبح العمل المكتبى فى بعض المنظمات الادارية هدفا فى حد ذاته ، وذلك نتيجة لاستقلالته عن بعض الأعمال الأخرى كالشؤون الادارية والعلاقات العامة ... مما

أفقد العمل المكتبي هويته الأساسية وهي مساعدة المديرين مكتبياً ، أي أن الأعمال المكتبية أصبحت فى بعض الأحيان إدارات هى نفسها تحتاج الى مساعدين .

#### ٤ - تعقد إجراءات العمل المكتبى ،

نظرا لكون الأعمال المكتبية تخدم المديرين فى الأساس، فإنها تتأثر كثيراً بالتنظيمات الإدارية وإجراءات العمل فيها ، ولأن التنظيمات الإدارية مختلفة ، وفى بعض الأحيان ذات إجراءات طويلة ، فإن ذلك يؤدى إلى تعقيد إجراءات العمل المكتبى ، الأمر الذى أوجد صعوبة فى تقويم كثير من الأعمال المكتبية التى يقوم بها السكرتيريون .

#### ٥ - سوء تنظيم الأعمال المكتبية ،

تعانى الأعمال المكتبية فى المنظمات الإدارية من سوء التنظيم ، لأنها تخضع لكثير من الاجتهادات التنظيمية التى تسهم كثيرا فى إعاقتها عن القيام بالدور المطلوب ، فهى تنظيماً إما مطلقة بلا تنظيم ، أو مقيدة بتنظيم مركزى يجعل أداها غير منظم ، أو بطنياً وغير فعال . وحتى تلك التى تخضع لتنظيم إدارى لا مركزى تحت إشراف مركزى لا تحظى بالإشراف المناسب .

#### ٦ - الاعتقاد الخاطىء، بأن الأعمال المكتبية يمكن أن يقوم بها شخص واحد ،

يعتقد بعض المديرين أنه ليس هناك ضرورة للقدرات والمهارات التى يجب توافرها فى أداء العمل المكتبى ، لأن تلك المهارات من السهولة والبساطة بحيث يمكن أن تكتسب خلال أداء العمل ، وقد تسبب هذا الاعتقاد فى خلق معوقات فى عمليات شغل تلك الوظائف ، وفى تقديم الأعمال المكتبية الفعالة .

#### ٧ - تكاليف الأعمال المكتبية ،

تكاليف الأعمال المكتبية كبيرة بسبب كثرتها وتنوعها وتعدد تجهيزاتها ، فهى تتطلب هواتف متطورة ، وحاسبات ، وفاكسات ، وتلكسات ، وشبكات اتصالات ... كما أن الأمر لا يقف عند هذا وحسب ، بل يتطلب متابعة مستمرة للتطورات السريعة الحديثة فى مجال العمل المكتبى . ومن المؤكد أن المنظمات التى لديها إمكانيات محدودة مادياً أو بشرياً ، لا يمكنها تقديم أعمال مكتبية فعالة تحقق الهدف الإدارى المنشود منها .

وقد أظهرت نتائج دراسة لجمعية السكرتيرين الدولية ( ١٩٩٢م ) اشتراك فيها حوالى ( ١٠٠٠ ) سكرتير من ممتهنى السكرتارية فى دول مختلفة من العالم أن أعمال السكرتارية والقائمين بها يواجهون المعوقات الآتية :

#### ١ - التعويض غير العادل ،

عدم زيادة رواتب السكرتيرين مع زيادة المؤهل أو الخبرة العملية التى يكتسبها السكرتير أثناء فترة عمله ، حيث أن الرواتب تخضع لإمكانات المنظمة الاقتصادية ، بمعنى أنه من المفترض أن يزيد راتب السكرتير كلما عمل مع مدير فى مستوى إدارى أعلى ، أو أوكلت له مهام مكتبية إضافية . فمثلا السكرتير التنفيذي قد يعامل كسكرتير من فئة (أ) أو فئة (ب) والعكس صحيح . كما أن المنظمات تطلق كلمة سكرتير على كل موظف مكتبى (كاتب) وهذا بدوره خلق إحباطا فى نفوس السكرتيرين جعلهم يتقاعسون عن أداء دورهم المؤمل منهم ، كما دفع البعض منهم الى الابتعاد عن هذه المهنة .

#### ٢ - النظرة الدونية ،

لا يزال هناك نظرة دونية للسكرتيرين ، وخاصة للرجال منهم ، حيث ساد الانطباع الخاطئ بأن مهنة السكرتارية مهنة نسوية فى دوائر الأعمال ، وأن أعمال السكرتارية لم تحدّد بمهام معينة ولم تعرّف بعد ، وأن الخبرة السابقة مع سكرتيرين غير مؤهلين وفي الوقت نفسه هم أكفاء لا يزال يسيطر على كثير من عقول الناس ، كما أن هناك تقليداً من المكانة والدور من طرف السكرتيرين أنفسهم وبخاصة أولئك الذين لم يفهموا بعد ما عليهم من واجبات لأسباب تنظيمية أو إجرائية فى المنظمات التى يعملون بها أو لدى الأفراد الذين يعملون لديهم ، هذا بالإضافة إلى عدم اعتراف التنظيم الإدارى بمكانة السكرتيرين ورداءة الدور الاعلامى والأصدقاء وزملاء المهنة فى إثبات الدور والمكانة ، وكذلك الاعتقاد بأن وظائف السكرتارية من الممكن شغلها بسهولة ، وفي أي وقت ، كما أن بعض المديرين أو جهات التوظيف لا يتوقعون سكرتيرين مؤهلين تأهيلا عاليا ، بالإضافة إلى أن نسبة تغيير السكرتيرين ضئيلة فى الجهات التى يبقى المديرين فيها سنين طويلة . وفى دراسة قام بها كارول روتز (١٩٩٢م) تبين أن هناك معوقات فى التعامل بين الرجل والمرأة بسبب نظرة كل منهما الدونية للآخر . (٤٨)



وقد رسّخ تلك النظرة ما تفرضه احتياجات العمل المتزايدة من البحث عن سكرتيرين يكونون غير أكفاء فى غالب الأحيان ، الأمر الذى يجعلهم لا يكتسبون الاحترام ، وهذا يجعلهم مصدر إزعاج ومضايقة ، كما أنّ مستواهم يجعل رواتبهم متدنية خصوصا فى القطاع الخاص ، ويرسخ المفهوم عنهم بالدونية . (٤٩)

### ٣ - انطباعات الإدارة ،

يسيطر على العمل الإداري فى الغالب الرجال ، وربما كان هذا السبب فى النظرة للمرأة نظرة مختلفة ، فهناك عدد قليل من المديرين يتلقّى تدريباً فى فن التعامل الإداري مع المرأة السكرتيرة ، الأمر الذى يجعل المدير يتحاشى التعامل مع السكرتيرة ، إما بتفويض السلطة ، أو بتشكيل لجان عمل ، مما يجعل السكرتير أو السكرتيرة بدون عمل معظم الوقت ، إنّ عدم إشغال السكرتير ، يعنى أنه قد أصبح لديه الوقت الذى يضيعه ، وبالتالي لا يستطيع المدير أن يعطي تقويماً له ، ومما يضاعف حدة هذه المشكلة أن وظائف السكرتيرين لا توجد فى بعض الهياكل الإدارية فى الكثير من المنظمات ، وإذا افترض وجودها فإنها بدون مستويات أفقية أو رأسية ، لأنها تعدّ وظائف مساعدة فقط ، ووظائف نهاية لا امتداد لها فى سلم الترقيات ، وكذلك لا يتم توفير تدريب مستمر لتنمية قدرات السكرتيرين مما يجعلهم يقفون فى بعض الأحيان عاجزين عن فهم ما يدور حولهم من جديد .

### ٤ - عدم توافر فرص الترقية الوظيفية ،

ينظر لوظائف السكرتارية على أنها وظائف ثانوية ، ليس لها صفة الديمومة والاستمرار ، ولا امتداد لها فى سلم الترقيات الوظيفية ، وبالتالي لا يوضع لها فى الخطط الرئيسية للمنظمات الإدارية خطة تطوير كما هو الحال بالنسبة للمهن الأخرى .

### ٥ - التدريب غير الفعال ،

على الرغم من أنّ السكرتيرين فى المستويات العليا مطالبون بمهارات عالية ، إلا أن المؤهلات الجامعية ليست شرطاً من شروط التأهيل ، ومستوى خريجى برامج الجامعات ضعيف ، ومهاراتهم متفاوتة ، لأنه يقبل فيها الكثير من ذوى المستويات الدنيا والسلوك غير المنضبط ، الأمر الذى زاد فى رداءة سمعة السكرتيرين وعمّق النظرة الدونية لهم . يضاف إلى ذلك أنّ عدد برامج التأهيل للسكرتيرين ينخفض عاما

بعد عام ، وأن التدريب يعطى باستمرار للإداريين ، ولا يعطى للسكرتيرين ، كما أنه إذا كان هناك عجز اقتصادى وتطلب الأمر نوعاً من الترشيح فى الانفاق فإن الترشيح يكون دائماً على حساب السكرتيرين وبرامجهم .

#### ٦ - زيادة فرص الأعمال غير التقليدية ،

نظراً لتوافر فرص عمل أخرى فى مجالات التعليم ، ومجالات إدارية أخرى ، فإن عدد السكرتيرين أخذ يتناقص وأخذت رغبتهم تتضاءل وبخاصة أولئك الذين لديهم قدرات لا تعوض . الأمر الذى دفع بالكثيرين منهم إلى التحول إلى المجالات التعليمية ، والإدارية ، وغيرها من الأعمال التى لا تتطلب الجهد نفسه ، وبرواتب أعلى .

#### ٧ - عدم وجود معايير أو تعريف للوصف الوظيفى ،

يبدو أن مصطلح "سكرتير" مصطلح عام ، يتيح لكل جهة عمل أن تضع تحت الوصف الوظيفى الذى يناسبها ، ولا شك أنه فى ظل غياب معايير قابلة للقياس سيكون الأمر خاضعاً لتفسيرات جهة العمل . وهذا بدوره يمثل إعاقة ليست للسكرتير فقط ولكنها أيضاً للإدارة التى يخدمها ، فعلى سبيل المثال : هناك سكرتير بمؤهل متوسط ، وسكرتير بمؤهل ثانوى ، وسكرتير بمؤهل دبلوم ، وسكرتير بمؤهل جامعى ، من مدارس عامة ، ومدارس خاصة ، ومدارس مهنية وفنية متخصصة ، يؤدون مهمات لا تختلف كثيراً تبعاً لاختلاف مؤهلاتهم ، إضافة إلى أن جميع المدارس التى تقدم هذه البرامج لا تخضع لمعايير تقويم موحدة .

#### ٨ - التعليم والتدريب ،

يزداد الطلب على السكرتيرين ، ولكنه فى المقابل ينخفض عدد ومستوى البرامج التى تعدّهم فى مختلف المستويات المتوسطة ، والثانوية ، وما بعد المستوى الثانوى ، كذلك انخفض عدد الذين يلتحقون بهذه البرامج ، مما أجبر المختصين فى التعليم التجارى على إعادة تقويم المناهج ومضاعفة الجهد لاستقطاب الطلاب المتميزين فى برامج السكرتارية .

إن القيادات الإدارية فى مختلف المستويات تحتاج إلى تعلّم فن السكرتارية ومعرفة أعمالها اليومية ، لأن الغالبية من هذه القيادات لا تعرف من مهام السكرتير سوى إحضار الماء ، والشاى ، أو بعض الأوراق ، كما أن الآباء والأمهات أيضاً لا يعرفون

عن هذه المهنة الا القليل ، مما يجعلهم لا يشجعون الأبناء على الانخراط فيها ، كذلك يحتاج زملاء العمل إلى تعليم ، لأن بعضهم قديم بمبادئه التي لم يكن فيها آنذاك سكرتير . وهذه الأمور كلها تمثل ضغطاً على السكرتير تجعله يهرب من هذه المهنة الى مهنة أخرى .

وقد بينت دراسة أعدّها سلنتي دونالد (١٩٩٢م) ، في الولايات المتحدة الأمريكية حول أسباب تدني مستوى برامج إعداد وتأهيل السكرتيرين ، ما يأتي :

- ١ - أن الطلاب ليس لديهم رغبة في أن يكونوا سكرتيرين .
  - ٢ - المنهاج التعليمي والتدريبي لا يواكب الواقع الفعلي لأعمال السكرتارية .
  - ٣ - الاندفاع مقصور على مواصلة الدراسات الجامعية .
  - ٤ - أن الفتيات لا يرغبن في أن يصبحن سكرتيرات .
  - ٥ - أن الطلاب يرغبون التخرج بمؤهل أكاديمي ، في حين أن السكرتارية مؤهل وظيفي .
- وأظهرت الدراسة كذلك ، أنه مع زيادة الاعانات الموجهة للتعليم ، فإن حظ السكرتيرين أقل مما يمكن تصوره ، الأمر الذي جعل المعامل التدريبية شحيحة ان لم تكن معدومة ، وإذا توافرت كانت قديمة لا تستجيب لمتطلبات سوق العمل المتجددة ، وكانت المباني غير ملائمة ، والمنهاج ضعيف ، وكان المدرس لا يتلقى التدريب المستمر ليكون متطوراً وقادراً على تخريج الطلاب الأكفاء ، وكانت أيضاً برامج التدريب التعاوني ضعيفة ومستواها متدن .

#### ٩- النظرة الاعلامية للسكرتيرين :

لعب الإعلام المقروء وكذلك المرئي دوراً في تأصيل النظرة الدونية للسكرتيرين ، وفي التقليل من مكانتهم ، ومن أهمية الأعمال التي يقومون بها ، وأسهم في تشويه صورتهم بالنكت المضحكة التي تنم عن التغليف والغباء ، فأجهزة الإعلام لا تذكر عنهم الا المساوئ والأخطاء ، أو لا تذكر الا قصص من يعمل منهم عند الأغنياء والوجهاء . أي أن السكرتير لم يأخذ من السمعة والاهتمام ما يأخذه مديره .

#### ٩٠- التقنية :

عالمنا اليوم هو عالم التقنية ، والأعمال التقنية كالحاسب والفاكس والتلكس والأقراص المكنزة ، تعدّ من الأعمال المكتبية التي يتطلبها عمل السكرتير اليوم ، وحيث أن التعليم الفني للسكرتيرين يعاني من قلة الدعم المادي وكثرة الترشيح في الانفاق ،

فإن ذلك انعكس على هذه الطبقة ، وجعل السكرتير اليوم أكثر الناس جهلا بكثير من تقنيات العصر المكتبي ، وأفقدته الكثير من المهارات التي يحتاجها سوق العمل ، وقد أنصبت التقنية خصوصا في العمل المكتبي على ما يؤديه المكتبيون من خدمات مساعدة ، وذلك لما يتطلبه العمل من توفير دعم إداري لمدير واحد أو أكثر ، إلى أن تمّ التوصل إلى المكتب الآلي (الالكتروني) مكتب المستقبل (مكتب بدون أوراق) الذي يتضمن أعمالا مكتبية تعد من أعمال السكرتارية مثل : (٥٠)

- تشغيل (معالجة) الكلمات .
- البريد الآلي .
- البريد الصوتي .
- عمل التقويمات آلياً .
- المؤثرات السمعية والمروئية .
- الفيديو تيكس .
- استرجاع المستندات .
- توزيع (نقل) الصور طبق الأصل .

ونظرا لأن المنظمات الادارية كثيرا ما تقلل من دعمها المادي للموظفين لكي توفر المال لشراء بعض التقنيات الحديثة مما يضع بعض الأعباء الاضافية على المديرين ، فإن هذه الدراسة - لكي لا تكون التقنية على حساب تطوير الموظفين وخصوصا السكرتيرين - توصي باتباع ما يأتي :

- اختيار الموظف الجيد .
- تصميم المكتب الجيد .
- التجهيز الجيد .
- العمل المكتبي المشترك .

#### ١١- الاتصالات ،

غالبية السكرتيرين لا ينقلون معاناتهم ولا يعرضون احتياجاتهم العملية ولا حتى الشخصية لمديريهم ، إما لأن المديرين لا يستجيبون ولا يسمعون لهم ، أو لأن هناك مشكلة اتصالات وحواجز بينهم وبين مديريهم . (٥١)

ولكون السكرتيرين لا يجدون الاحترام الذى يشعرون أنهم يستحقونه من المديرين ، فإنهم يعزفون عن التحدث معهم عن هموم العمل ومعوقاته ، وربما يشجعهم على ذلك عدم حرص المديرين على السؤال عن أعمالهم وما يعترضها من معوقات ، ومما يزيد الأمر تعقيدا تنامي الشعور لدى الناس بأن السكرتارية عمل وليست مهنة .

## ١٢- المعاملة والتسرب الوظيفي ،

على الرغم من أنه يدفع للسكرتيرين فى بعض المنظمات رواتب جيدة ، الا أنهم لا يبقون فى هذا العمل مدة طويلة ، وقد بينت دراسة أعدها شارل أمرسون (١٩٩١م) أن حوالى (٧٥٪) يتركون العمل بسبب المعاملة السيئة لهم من قبل مديريهم ، وقد اقترحت هذه الدراسة لإبقاء السكرتيرين مدة طويلة فى أعمالهم ما يأتى : (٥٢)

- أن تكون العلاقات بين السكرتير والمدير علاقات مفتوحة وبدون أية حواجز .
- إعطاء فرصة للسكرتيرين للتحدث مع مديريهم .
- إشراك المدير لسكرتيه فى بعض مهامه اليومية .

## ١٣- ضعف الحوافز المادية والمعنوية ،

من المعوقات التى يواجهها السكرتيرون فى بعض المنظمات العمل لأكثر من مدير واحد ، دون أن يكون هناك زيادة فى الراتب أو فى الحوافز ، (٥٣) وقد كشفت الدراسة التى أعدها أمرسون أن متوسط دخل السكرتير المتخصص ما بين (٢٥٠٠٠ - ٣٠٠٠٠) دولار كندي سنوياً ، أما فى الولايات المتحدة الأمريكية فيبلغ المتوسط حوالى (٣٨,٩٠٠) دولار ، لذلك فإن احتياجات العمل الضرورية تدفع الى البحث عن سكرتيرين غير أكفاء الأمر الذى يجعلهم لا يكتسبون الاحترام ، وهذا يجعل عملهم مصدر إزعاج ومضايقة ، كما أن مستواهم يجعل رواتبهم متدنية ، إن هذا يظهر بوضوح أن هذه المعوقات خلقت لهم من قبل جهات التوظيف . لذلك فهم يرون أنه لا بد من : (٥٤)

- ١ - الاعتراف بجهودهم فى عملهم .
- ٢ - إعطائهم الفرصة للمشاركة فى الاجتماعات .
- ٣ - معاملتهم معاملة متساوية مع غيرهم دون تفریق .

وقد أشارت دراسة أعدها إداورد بين (١٩٨٩م) ، في الولايات المتحدة الأمريكية حول المتطلبات الضرورية لوظائف المستويات العليا ، إلى أن السكرتيرين يجب أن يتسلقوا السلم الوظيفي كما يتسلقه المديرون العامون . فالسكرتيرون في المراكز العليا لديهم معارف ، ومهارات تشغيلية إدارية وإنسانية ، ومهارات حل المشكلات ، ومهارات استشارية ، وإذا كان المنهاج المدرسي هو العائق فيجب تطويره بشكل يجعل السكرتيرين مؤهلين لأعلى المراكز الوظيفية . كما أشارت هذه الدراسة إلى أن التخفيضات المالية (الترشيد) على حساب وظائف السكرتارية ، يفقدها الكثير من أوجه التقدم وتحقيق الطموحات منها .

#### ١٤ - قيام بعض المديرين بأعمال السكرتيرين ،

أثبتت دراسة أعدّها بيتر ساسون (١٩٩٢م) ، أن المديرين يصرفون (٣٠٪) من وقت عملهم الأسبوعي في القيام بأعمال مكتبية من اختصاص السكرتير ، وحوالي (٢٥٪) في أعمال الإشراف والتوجيه ، وهذا الإهدار في الطاقة يكبد المنظمات الإدارية حوالي (١٥٪) من خسائرها السنوية . (٥٥)

#### ١٥ - عدم تفهم المديرين للتغيرات السلوكية للسكرتيرين ،

أشارت دراسة أعدها مايكل هيرلي (١٩٩٠م) إلى أن هناك عدداً من المتغيرات الفسيولوجية والاجتماعية والثقافية والمادية التي تغير سلوك الأفراد ، لذلك لابد لكل مدير من أن ينتبه الى هذه التغيرات ويقابلها بأساليب تعطي نتائج إيجابية ، لأن عدم تفهم المديرين لذلك يزيد من الضغوط على السكرتير التي تجعله يترك العمل بسرعة ويبحث عن عمل آخر . (٥٦)

#### ١٦ - الإحساس بعدم الأمن الوظيفي ،

لقد بيّنت دراسة أعدّها سندي وكريستين (١٩٩٢م) أن السكرتيرين يشعرون أنهم احتجزوا رهائن في أعمالهم بسبب عدم توافر الفرص الكثيرة للترقي والتغيير ، وأنه ليس أمامهم إلا الانتقال إلى مكان آخر أو إلى جهة أخرى أو الاستقالة ، وهذا الشعور سبب إحباطاً في نفوسهم وأنعكس سلباً على أدائهم . وبعض الجهات التي أدركت هذه المعوقات تبنت بعض الاجراءات لمواجهتها مثل : (٥٧)

- وضع سلم وظيفي للسكرتيرين .

- وضع أسماء تتناسب والمهام التى يؤديها كل سكرتير .
- تحديد الوصف الوظيفى لكل مهنة فى مجال السكرتارية .
- رفع معنويات السكرتيرين بإعطائهم حوافز مادية ، تأمين على الصحة .. الخ .
- وضع سلم رواتب يراعى المهام والمؤهلات والخبرة .

#### ١٧- ظروف بيئة العمل ،

تعد بيئة المكتب إحدى العوامل الرئيسة فى زيادة أو تدنى إنتاجية السكرتير وحبّه للعمل ، وبعض السكرتيرين يكرهون العمل لأنهم يواجهون معوقات بيئية تتمثل فى ضعف الإضاءة ، قدم المبنى ، كثرة أعطال الأجهزة ، عدم توافر التجهيزات اللازمة للعمل . (٥٨)

ولعدم ملائمة البيئة يشعر السكرتيرون بضغط جسمى وسيكولوجية تسهم فى ضعف المعنويات وبالتالي ضعف الأداء ، حيث إن راحة البدن تخلف راحة البال والتفكير ، وراحة البال والتفكير تخلف العطاء الجيد وحبّ العمل . (٥٩)

وقد بينت دراسة لبيئة عمل السكرتيرين أعدّها مركز البيئة الأمريكى (١٩٩١م) أن بعض أماكن العمل مكتومة لضعف التهوية ، وهذا يسبب للسكرتيرين الصداع والأمراض التنفسية وغيرها ، ويجعلهم يخرجون بكثرة من العمل أو يتغيّبون عنه ، الأمر الذى يؤدي إلى تعطيل كثير من الأعمال ، وقد أوصت تلك الدراسة بمايأتى : (٦٠)

- تغيير الموكيت كل فترة .

- تغيير فلاتر الهواء باستمرار .

- إحكام العوازل لكي لا تتسرّب بعض المواد الكيميائية من أماكن أخرى .

- وضع منافذ للهواء الطبيعى والشمس .

#### البحث الثامن : التدريب على أعمال السكرتارية ،

يتولى التدريب على أعمال السكرتارية فى المملكة عدة جهات حكومية وأهلية تقدّم العديد من البرامج التدريبية والإعدادية الموجهة لاحتياجات سوق العمل ، وفيما يأتى نورد نبذة موجزة عن التدريب الذى تقدمه المؤسسات الحكومية والأهلية فى هذا المجال :

## أولاً - معهد الإدارة العامة ،

يقوم معهد الإدارة العامة بصفته الجهة الرسمية المسئولة عن تدريب موظفي الدولة بتقديم برامج إعداد وتدريب لمديري المكاتب والسكرتيرين ، لسد احتياجات الأجهزة الحكومية ، والقطاع الأهلي ، بالكفاءات الوطنية المدربة في هذا المجال ، ويقدم هذه البرامج في مركزه الرئيسي بالرياض ، وفروعه الأخرى . وفيما يأتي نقدم لمحة موجزة عن هذه البرامج :

### ١- البرامج الإعدادية ،

#### ١/٨- برنامج السكرتير التنفيذي : (٦١)

أ - الهدف العام للبرنامج : يهدف البرنامج إلى إعداد كفاءات وطنية مدربة على القيام بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية وأجهزة القطاع الأهلي بكفاءة .

ب - الأهداف التفصيلية للبرنامج : عند نهاية البرنامج يكون الدارس قادراً على :

- ١ - القيام بأعمال السكرتارية المختلفة في القطاعين الحكومي والأهلي .
- ٢ - التعامل مع الجمهور بلباقة تعكس أخلاقيات الموظف ( العامة ) .
- ٣ - استخدام الحاسب الآلي في معالجة الكلمات ، وإدخال البيانات .
- ٤ - تنظيم وحفظ المعلومات الإدارية ، مع المحافظة على أمنها وسريتها .
- ٥ - إعداد المراسلات والتقارير المستوفية للشروط الشكلية والموضوعية .
- ٦ - استخدام التجهيزات المكتبية الحديثة .

ج - شروط الالتحاق بالبرنامج : يشترط للالتحاق بالبرنامج :

- ١ - الحصول على مؤهل ثانوي بتقدير لا يقل عن ( جيد ) .
- ٢ - اجتياز اختبار القبول .
- ٣ - اجتياز المقابلة الشخصية .

د - مدة البرنامج : سنتان دراسيتان ونصف ، السنة الأولى ، لغة إنجليزية مقسمة إلى أربعة فصول ، كل فصل مدته ٨ أسابيع . الفصل الأول والثاني لغة إنجليزية عامة ، والثالث والرابع لغة إنجليزية متخصصة .



تسلسل	المادة	الفصل	مجموع الساعات
١	لغة إنجليزية عامة	الأول	٣٨٤
٢	لغة إنجليزية متخصصة	الثاني	٣٨٤
٣	علاقات إنسانية	الثالث	٣٤
٤	تنظيم معلومات (١)	الثالث	٦٨
٥	تقنيات مكتبية حديثة	الثالث	١٠٢
٦	إتصالات كتابية	الثالث	٦٨
٧	إجراءات السكرتارية (١)	الرابع	٣٤
٨	تداول وسائل اتصالات	الرابع	٦٨
٩	نسخ عربي	الرابع	١٠٢
١٠	نسخ انجليزي	الرابع	١٠٢
١١	إجراءات السكرتارية (٢)	الخامس	٦٨
١٢	تنظيم المعلومات (٢)	الخامس	١٠٢
١٣	معالجة كلمات (عربي)	الخامس	١٠٢
١٤	معالجة كلمات (إنجليزي)	الخامس	١٠٢
١٥	تدريب ميداني *	الخامس	٢١٠

\* يلتحق الدارس بفترة تدريبية ميدانية لمدة (٦) أسابيع في إحدى الجهات الحكومية ، وبعد هذا التدريب شرطاً لإنهاء متطلبات التخرج .

وقد تخرجت الدفعة الأولى منه عام ١٤٠٥هـ وعدد أفرادها (١٦) دارساً . (٦٢) في حين بلغ عدد الخريجين منذ بدء البرنامج حتى نهاية عام ١٤١٣هـ (٣٨٤) دارساً . (٦٣)

## ٢ - البرامج التدريبية :

### ١/٢- برنامج مديري المكاتب : (٦٤)

(مدته أربعة أسابيع ، ساعات التدريب ٤٨ ساعة)

أ - الهدف العام للبرنامج : يهدف البرنامج إلى تنمية قدرات المتدرب على القيام بمهام مدير مكتب فى الأجهزة الحكومية .

ب - الأهداف التفصيلية للبرنامج : عند نهاية البرنامج يجب أن يكون المتدرب قادراً على :

- ١ - تنظيم وإدارة العمل فى المكتب .
- ٢ - القيام بأعمال السكرتارية الخاصة بالمكتب .
- ٣ - إعداد وسائل الاتصالات الكتابية المستوفية للشروط الشكلية والموضوعية .
- ٤ - تنظيم أوراق وملفات المكتب .
- ٥ - تحديد البيئة المناسبة للعمل .
- ٦ - الإشراف على العاملين .
- ٧ - تحديد مجالات استخدام تقنيات المكتب .

ج - شروط الالتحاق بالبرنامج : يشترط للالتحاق بالبرنامج ما يأتي :

- ١ - توافر المعارف والمهارات المتعلقة بإدارة المكاتب فى الأجهزة الحكومية .
- ٢ - معرفة ببعض مشكلات العمل المتعلقة بمكاتب الرؤساء .
- ٣ - ممارسة المهام الوظيفية التي يستهدفها البرنامج عند الترشيح .
- ٤ - خبرة فى مجال إدارة المكاتب لمدة لا تقل عن سنة .
- ٥ - الإشراف على عاملين .

تسلسل	المادة	الوحدات	مجموع الساعات
١	تنظيم المكاتب :	تنظيم وإدارة المكاتب بيئة العمل في المكاتب الإشراف على العاملين في المكاتب ميكنة المكاتب	٢٠
٢	السكرتارية الخاصة :	أعمال السكرتارية الخاصة	١٢
٣	وسائل الاتصالات الكتابية :	المراسلات التقارير	١٦
٤	تنظيم المحفوظات :	التنظيم الفني للمحفوظات الحفظ والتداول الفرز والتحويل والإتلاف	١٦

## ٢/٢- برنامج السكرتارية : (٦٥)

(مدته خمسة أسابيع ، ساعات التدريب ٨٥ ساعة)

أ - الهدف العام للبرنامج : يهدف هذا البرنامج إلى تنمية قدرات المتدرب على القيام بمهام أعمال السكرتارية الخاصة بمكاتب المديرين في الأجهزة الحكومية .

ب - الأهداف التفصيلية للبرنامج : عند نهاية البرنامج يجب أن يكون المتدرب قادراً على :

١ - القيام بأعمال السكرتارية الخاصة ، واستخدام الأجهزة والآلات المتعلقة بأعمالها .

٢ - إعداد المراسلات الحكومية بكافة أنواعها ، مع مراعاة الشروط الشكلية والموضوعية .

٣ - إعداد التقارير المتعلقة بأعمال السكرتارية .

٤ - تصميم النماذج المكتبية وفقاً للمبادئ العامة لتصميم النماذج .

٥ - تنظيم المحفوظات في مكتب المدير فنياً وفقاً للأسس العلمية لتنظيم المحفوظات .

ج - شروط الالتحاق بالبرنامج : للالتحاق بالبرنامج يجب :

١ - أن تتوفر المعارف والمهارات الأولية المتعلقة بأعمال السكرتير الخاص .

٢ - أن يكون المتدرب ممارساً لمهام الوظيفة عند الترشيح .

٣ - أن يكون لدى المتدرب خبرة عملية لمدة لا تقل عن سنة .

تسلسل	المادة	الوحدات	مجموع الساعات
١	تنظيم المكاتب :	تنظيم وإدارة المكاتب بيئة العمل في المكاتب الإشراف على العاملين في المكاتب ميكنة المكاتب	٢٠
٢	السكرتارية الخاصة :	أعمال السكرتارية الخاصة	١٢
٣	وسائل الاتصالات الكتابية :	المراسلات التقارير	١٦
٤	تنظيم المحفوظات :	التنظيم الفني للمحفوظات الحفظ والتداول الفرز والتحويل والإتلاف	١٦

ومنذ إنشاء المعهد حتى الآن قام بتدريب أعداد كبيرة من مديري المكاتب والسكرتيرين في كل من المركز الرئيس ، وفي بقية الفروع في المنطقة الغربية ، والمنطقة الشرقية ، وفي الفرع النسوي ، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي :

## جدول رقم [٢]

مديرو المكاتب والسكرتيرون الذين تم تدريبهم في المعهد منذ عام ١٣/٤هـ حتى عام ١٤١٣هـ\*

السنة	برنامج مديري المكاتب			برنامج السكرتارية التدريبية			برنامج السكرتارية الإعدادية		
	الرئيسي	الغربية	الشرقية	النسوي	الغربية	الشرقية	الرئيسي	الغربية	الشرقية
٨٥/٨٤	٢٠	-	-	-	-	-	-	-	-
٨٦/٨٥	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٨٧/٨٦	-	-	-	١٤	-	-	-	-	-
٨٨/٨٧	-	-	-	١٢	-	-	-	-	-
٨٩/٨٨	٢٥	-	-	١٠	-	-	-	-	-
٩٠/٨٩	٢٥	-	-	١٥	-	-	-	-	-
٩١/٩٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٩٢/٩١	١٨	-	-	٢٠	-	-	-	-	-
٩٣/٩٢	٢٤	-	-	٢٢	-	-	-	-	-
٩٤/٩٣	٢٣	-	-	-	-	-	-	-	-
٩٥/٩٤	١٩	-	-	١٢	-	-	-	-	-
٩٦/٩٥	-	-	-	١٤	-	-	-	-	-
٩٧/٩٦	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٩٨/٩٧	١٧	-	-	٣٤	٢١	-	-	-	-
٩٩/٩٨	-	-	-	٣٦	٢٤	١٣	-	-	-
١٤٠٠/٩٩	-	-	-	٣٧	٤١	١٢	-	-	-
١٤٠١/١٤٠٠	١٧	-	-	٣٨	١٨	١١	-	-	-
١٤٠٢/١٤٠١	٢٣	-	-	٦٥	٢٧	٢٦	-	-	-
١٤٠٢/١٤٠٢	٢٦	-	-	٧٤	٢٦	٣٧	-	-	-
١٤٠٤/١٤٠٣	٣٨	-	-	٢٩	-	٢٥	٢٠	١٧	٣٠
١٤٠٥/١٤٠٤	٤٨	-	-	٣٦	٣٣	٢٥	١٦	١٥	١٧
١٤٠٦/١٤٠٥	٢٢	-	-	٢٢	-	-	٢٥	-	٢٥
١٤٠٧/١٤٠٦	٧٩	٥٢	-	٧٦	٦٦	١١٤	٢٤	١٧	١٧
١٤٠٨/١٤٠٧	١٧٤	٨٦	-	١٨٦	٧٠	١٠٩	١٤	٢٠	-
١٤٠٩/١٤٠٨	٨٤	٥٨	-	٢٠٤	١٠٧	١٢٠	٢١	-	-
١٤١٠/١٤٠٩	٧٨	٦٩	-	١٥٠	١٣٠	١٤٠	١٨	١٦	١
١٤١١/١٤١٠	٦٢	٥١	-	١٣٦	٨٤	٧٣	٢٣	١٤	١٩
١٤١٢/١٤١١	٦٢	٤٧	١٨	١٤٣	٦٢	٧٧	١٤	١٦	٢١
١٤١٣/١٤١٢	٦٣	٢٢	١٥	٩٤	٩٧	٧٥	١٤	٥٦	٣٧
المجموع	٩٣٨	٣٨٥	٢٣	١٤٥٩	٨١٦	٨٥٧	١١٧	٢٣٩	١٤٠

\* أدلة مختلفة لإنجازات المعهد من عام ١٣٨٢هـ إلى ١٤١٣هـ .

يبين الجدول السابق أن معهد الإدارة منذ إنشائه وحتى نهاية عام ١٤١٣هـ درّب من مديري المكاتب العاملين في الأجهزة الحكومية (١٣٢٩) مدير مكتب ، موزعين على النحو الآتي : (٩٣٨) متدربا ، بنسبة (٧٠٪) في المركز الرئيسي بالرياض ، (٣٨٥) متدربا ، بنسبة (٢٨٪) في فرعته بالغربية (٢٣) متدربا ، بنسبة (٢٪) في فرعته بالشرقية ، ودرّب من السكرتيرين العاملين في الأجهزة الحكومية (٣٢٤٩) سكرتيرا موزعين على النحو الآتي : (١٤٥٩) متدربا بنسبة (٤٥٪) في المركز الرئيسي بالرياض ، (٨١٦) متدربا بنسبة (٢٥٪) في الغربية ، (٨٥٧) متدربا بنسبة (٢٦٪) في الشرقية ، (١١٧) متدربة بنسبة (٤٪) في فرعته النسوي بالرياض . وأعدّ من الكفاءات الوطنية المدربة من حملة دبلوم السكرتارية الثانوى (٥١٣) دارسا موزعين على النحو الآتي : (٢٣٩) دارسا بنسبة (٤٧٪) في المركز الرئيسي بالرياض ، (٩٥) دارسا بنسبة (١٨٪) في الغربية ، (٢٩) دارسا بنسبة (٨٪) في الشرقية ، (١٤٠) دارسة بنسبة (٢٧٪) في فرعته النسوي بالرياض .

### ثانيا - المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني :

بدأت المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بإعداد الكوادر المتخصصة في مجال أعمال السكرتارية منذ عام ١٣٩٤هـ حيث افتتحت معهدا تجاريا ثانويا بالرياض ، أعقبه افتتاح العديد من المعاهد في مختلف مناطق المملكة ، ويوجد الآن أكثر من أحد عشر معهدا ثانويا تجاريا تؤهل لأعمال السكرتارية ، وفي عام ١٤٠٣هـ بدأت المؤسسة بافتتاح كليات تقنية ، من ضمن تخصصاتها تخصص الأعمال المكتبية ، ويوجد اليوم منها ست كليات منتشرة في أنحاء المملكة ، خمس منها فيها تخصص الادارة المكتبية .

### ثالثا - مراكز خدمة المجتمع والتعليم المستمر :

- مركز خدمة المجتمع بجامعة الملك سعود : (\*)

يقدم مركز خدمة المجتمع بجامعة الملك سعود دورات في مجال الإدارة المكتبية ، منها دورات عادية وأخرى متقدمة في مجال الآلة الكاتبة العربية والانجليزية ، وقد بدأ المركز اعتبارا من عام ١٤٠٥هـ/١٤٠٦هـ بتقديم تلك الدورات التي بلغت حتى عام

(\*) يعدّ هذا المركز الوحيد من بين المراكز في جامعات المملكة الذي يقدم برامج خاصة في مجال أعمال السكرتارية .

١٤١٣هـ (٣٥) دورة كان عدد المستفيدين منها من الرجال (٥٣٠) دارساً بحد أعلى في عدد طلاب كل دورة لا يزيد عن (١٥) دارساً . أما دورات النساء في مجال الآلة الكاتبة فقد بدئ في تنفيذها بتاريخ ١٤٠٥/٦/٢٥هـ ووصلت حتى عام ١٤١٣هـ إلى (١٧) دورة ، كان عدد المستفيدين منها (٢٥٨) دارسة .

وفيما يتعلق بالسكرتارية فقد بدئ في تنفيذ أول دورة في ١٤٠٦/١/٧هـ ، وقد نفذت حتى عام ١٤١٣هـ (٣) دورات كان عدد المستفيدين منها (٧٨) دارسة ، وفيما يتعلق بالرجال فقد نفذت دورات في السكرتارية تحت اسم المهارات السلوكية للسكرتارية (أساسيات إدارة السكرتارية) ، وقد نفذت منها (٢) دورات ابتداء من عام ١٤١١هـ إلى عام ١٤١٣هـ وكان عدد المستفيدين منها (٥٥) دارساً . (٦٦)

#### رابعاً - الغرف التجارية الصناعية : (٦٧)

بدأ نشاط التدريب عموماً في الغرف التجارية والصناعية في المملكة العربية السعودية منذ عام ١٤٠١هـ ، وذلك لتطوير الكفاءات الادارية للعاملين بالقطاع الخاص ، وقد نما وتطور هذا النشاط ، وهو يهدف بشكل أساسي الى ما يأتي :

أ - المساهمة في تطوير قدرات العاملين بالقطاع الخاص ورفع كفاءتهم ونتاجيتهم لتحقيق التطوير الإداري المنشود لمنشآت القطاع الخاص .

ب - المساهمة في إعداد الكوادر السعودية الشابة للعمل بالقطاع الخاص في مختلف الوظائف كمدخل عملي وموضوعي لتحقيق سياسة سعودة الوظائف .

وينقسم نشاط التدريب في الغرف التجارية الصناعية ، الذي تستعين الغرف في تنفيذه بعدد من الجهات المحلية (الجامعات ، خبراء الغرف ، مجلس الغرف السعودية ، الشركة السعودية لتنمية الكفاءات البشرية) ، ومن الممارسين في بعض المنشآت والهيئات الخاصة والعامة ، وفي الجهات الخارجية (الغرف التجارية الدولية ، المعهد الأوروبي لإدارة الاعمال ، الجامعات المصرية والعربية ، بعض الجامعات الأوروبية ، البيت الاستشاري العربي الدولي) ذات العلاقة بالإدارة المكتبية إلى ما يأتي :

#### ١ - البرامج التطويرية :

وهي برامج تدريبية قصيرة المدى لا تتجاوز مدتها أسبوعاً أو أسبوعين ، وهي تهدف إلى صقل معارف ومهارات المتدربين على رأس العمل .



## ٢ - البرامج التأهيلية ،

وهي برامج متوسطة وطويلة المدى تتراوح مدّة كل منها بين أربعة أسابيع وستة شهور ، وهي تهدف إلى تأهيل الكوادر السعودية لشغل مختلف الوظائف بمنشآت القطاع الخاص تجاوباً مع متطلبات ومعطيات التنمية .

## ٣ - برامج الحاسب الآلي ،

وهي البرامج التي تركز على استخدام تطبيقات الحاسب الآلي عموماً في الإدارة وفي الخدمات المساندة والمعاونة ، لمسايرة التطور السريع في مجال الإدارة .

## ٤ - البرامج الموجهة للقطاع النسائي ،

تتعاون الغرف التجارية الصناعية مع الجمعيات الخيرية لتقديم عدد من الدورات التدريبية التي تهدف إلى تزويد القطاع النسائي بعدد من المعارف والمهارات في مجال الإدارة المكتبية .

وتتنوع البرامج ذات العلاقة بالسكرتارية وإدارة المكاتب على النحو الآتي : (٦٨)

١ - برنامج الأساليب الحديثة في السكرتارية والإدارة المكتبية .

٢ - السكرتارية والإدارة المكتبية الحديثة .

٣ - استخدام الحاسب الآلي في أعمال السكرتارية .

٤ - تنمية مهارات مديري المكاتب .

٥ - استخدام الحاسب الآلي في أعمال السكرتارية وكتابة الرسائل .

٦ - تكنولوجيا المعلومات في خدمة مديري المكاتب .

٧ - إدارة الاجتماعات وكيفية كتابة التقارير .

وقد بدئ في تنفيذ البرامج المكتبية في الغرف ابتداءً من عام ١٤٠٣هـ ، بعدد من المشاركين بلغ (٤٥) مستفيداً ، وتنامى هذا العدد وفق تنوع البرامج إلى أن بلغ (٤٨١) مستفيداً حتى نهاية عام ١٤١٤هـ . وفي دراسة لتوزيع العمالة أعدتها الغرفة التجارية بالرياض عام ١٤٠٩هـ بلغ عدد السكرتيرين السعوديين العاملين في القطاع الخاص عام ١٤٠٨هـ ( ٢٤٧٢ ) سكرتيراً بنسبة ( ٢٠,٥ ٪ ) ، وغير السعوديين ( ١٣٤٦٨ ) سكرتيراً بنسبة ( ٧٩,٥ ٪ ) . وفي عام ١٤٠٩هـ بلغ عدد السكرتيرين

السعوديين (٣٣٠٨) سكرتيرين ، بنسبة (٨, ١٩٪) ، وغير السعوديين (١٣٤٦٧) سكرتيراً ، بنسبة (٢, ٨٠٪) ، أى أنه بلغ عدد السكرتيرين العاملين فى القطاع الخاص من سعوديين وغير سعوديين (١٦٧٧٥) سكرتيراً .

#### **خامساً ، الجمعيات الخيرية :**

يقدم عدد من الجمعيات الخيرية بالتعاون مع الغرف التجارية الصناعية فى المملكة ، عدداً من الدورات التدريبية التى تهدف الى تزويد القطاع النسائى بعدد من المعارف والمهارات فى مجال الإدارة المكتبية ، خصوصاً فى مجال أعمال السكرتارية وإدخال البيانات والنسخ على الآلة الكاتبة .

#### **سادساً ، مدرسة الإدارة العسكرية بوزارة الدفاع والطيران :**

تأسست مدرسة الإدارة العسكرية فى عام ١٣٧٣هـ ، وهى تهدف إلى تأهيل عدد من الكوادر العسكرية لتتولى العمل فى مجال الإدارة المكتبية والادارية ومنها أعمال السكرتارية ، وقد تطورت هذه المدرسة وفق الأهداف التى أنشئت من أجلها فتغير اسمها من مدرسة تثقيف الجندى ، إلى مدرسة الكتّاب العسكريين ، وأخيراً إلى مدرسة الإدارة العسكرية ، وشمل ذلك التطور مناهجها وشروط القبول فيها . (٦٩)

#### **سابعاً ، القطاع الخاص :**

يساهم القطاع الخاص فى تزويد سوق العمل بالكوادر السعودية المؤهلة فى مجال الأعمال المكتبية المختلفة مثل : الحاسب ، النسخ ، إدخال بيانات ، الآلة الكاتبة باللغتين ، معالجة النصوص ، أعمال السكرتارية ... الخ . من خلال ما يزيد على مائة وتسعين من المراكز والمعاهد الأهلية المنتشرة فى مدن وقرى المملكة ، وهى تقدم العديد من برامج التأهيل والتدريب فى هذا المجال تحت إشراف المؤسسة العامة للتعليم الفنى والتدريب المهنى . (٧٠)

## البحث التاسع : نظرة إلى أعمال السكرتارية ، الواقع والمستقبل .

- بيّنت دراسة أعدتها الجمعية الدولية للسكرتيرين في عام (١٩٩٢م) وشارك فيها ما يقارب (٢٧٠٠) سكرتير يمثلون (١٠٪) من عدد الأعضاء المنتسبين للجمعية ما يأتي : (٧١)
- ١ - أن (٩٩,٥٪) من السكرتيرين من العينة المستجيبة نساء ، متوسط أعمارهن ٤٣ سنة ، وأن حوالي (٧٠٪) منهن من المتزوجات وليس لديهن أطفال .
  - ٢ - أن نصف المستجيبين يقطنون في ضواحي المدن ، وأن (٦٣٪) منهم تبعد أماكن سكنهم عن العمل حوالي ٢٠ دقيقة .
  - ٣ - أن (٤٥٪) يملكون حاسبات شخصية .
  - ٤ - أن (٥٧٪) منهم لديهم شهادات مهنية متخصصة في السكرتارية .
  - ٥ - أن (١٩٪) ممن ليس لديهم شهادات مهنية في السكرتارية هم في طريقهم للحصول عليها .
  - ٦ - أن (٥٪) منهم يخططون للاستمرار في عمل السكرتارية .
  - ٧ - أن أكثر من (٢٢٪) مسجلين للدراسة الأكاديمية في معاهد وكليات قريبة من مكان العمل .
  - ٨ - أن متوسط رواتب السكرتيرين الذين لديهم شهادات مهنية بلغ (٢٧,١٤٧) دولاراً سنوياً ، بزيادة سنوية تقدر بحوالي (٣,٢٪) منذ عام ١٩٨٢م ، حيث كانت الرواتب آنذاك (٢٠,٦٤٠) دولاراً في السنة .
  - ٩ - أن الذين يحملون اسم "سكرتير تنفيذي" يتقاضى الواحد منهم راتب (٣٣,٩٣٥) دولاراً سنوياً وهو أكبر من راتب الذين يحملون اسم "سكرتير إداري" وهو (٢٥,٠٠٠) دولار سنوياً ، وأن الذين يحملون اسم "سكرتير إداري" رواتبهم أكبر من الذين يحملون اسم "سكرتير" وهو (٩,٠٠٠) دولار في السنة .
  - ١٠ - أن متوسط الدخل الشخصي للسكرتيرين الذين يعملون في ضواحي المدن بلغ (٢٨,٢٠٩) دولارات سنوياً ، وبلغ متوسط الدخل الشخصي للذين يعملون في القرى (٢٨,١٨٣) دولاراً سنوياً ، وللذين يعملون في الأرياف والمناطق النائية (٢٤,٥٦٨) دولاراً سنوياً .
  - ١١ - أن السكرتيرين الذين يعملون في شركات كبيرة لا يقل عدد العاملين فيها عن (١٠٠٠) ، يستلمون رواتب تصل إلى (٢٨,٥١٤) دولاراً سنوياً ، والذين

يعملون في شركات صغيرة لا يزيد العاملون فيها عن ٢٤ عاملاً ، يستلمون رواتب تصل الى (٢٣,٧٦٣) دولاراً في السنة .

١٢ - أن السكرتيرين الذين يساعدون مديراً واحداً يتقاضون مرتباً يصل إلى (٢٨,٥١٤) دولاراً سنوياً، والذين يساعدون أكثر من مدير يتقاضون (٢٦,٦١٠) دولارات في السنة .

١٣ - أن (٥٠٪) من السكرتيرين يعملون وقتاً إضافياً ، وثلاثهم فقط يتقاضى بدلاً عن هذا العمل الإضافي .

١٤ - أن (٢٠٪) من السكرتيرين مضت عليه مدة ولم يرق مع استحقاقه للترقية .

كما كشفت الدراسة عن أن السكرتيرين لا ينظرون الى الحوافز المادية على أنها الحوافز التي تحتل الدرجة الأولى في تحقيق الرضى الوظيفي ، إذ احتلت علاقات العمل ورضى المدير المباشر الدرجة الأولى عندهم .

كما بينت هذه الدراسة أن استخدام مصطلح "سكرتير" انخفض ، ففي عام ١٩٧٩م كان (٤٦٪) من أعضاء الجمعية يحملون اسم "سكرتير" ، وفي عام ١٩٨٧م حمل حوالي (٣٣٪) هذا الاسم ، واليوم (٣١٪) فقط يحملون هذا الاسم ، وأن الذين يحملون اسماً مركباً فيه كلمة سكرتير عام ١٩٧٩م بلغت نسبتهم (٧٦٪) من مجموع الأعضاء ، وفي عام ١٩٨٧م انخفضت هذه النسبة الى (٦٨٪) ، وقد بلغت حالياً (٦٠٪) ، والبقية (٤٠٪) يحملون أسماء مختلفة ، كمساعد إداري ، مساعد تنفيذي ، منسق ، مدير مكتب ... الخ ، كما أظهرت هذه الدراسة أن حوالي (٣٠٪) من السكرتيرين المستجيبين يقولون إن صاحب العمل يجد صعوبة بالغة في الحصول على سكرتير مؤهل ، وقد أعد أكثر من الربع تقارير بشأن صعوبة الحصول على مؤهلين في السكرتارية لمجالس إدارة الشركات التي يعملون فيها .

وتبين إحصاءات الديوان العام للخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية أن غالبية السكرتيرين هم من الذكور ، الذين تتراوح مراتبهم الوظيفية بين الرابعة والسابعة ، وأن غالبيتهم ممن يحملون مؤهلات علمية لا تتعدى الدبلوم الثانوي ، وأن رواتبهم تتراوح بين (٣٠٠٠ - ٦٠٠٠) ريال شهرياً ، وأن الغالبية منهم يعملون في أجهزة حكومية في المدن . (٧٢)

وبنظرة إلى مستقبل أعمال السكرتارية فإنه يتوقع أن يحتاج معظم السكرتيرين إلى مزيد من المهارات للتمكن من أداء أعمال السكرتارية في مكاتب المستقبل ، حيث سيتطلب الأمر ضرورة تنظيم تلك الأعمال وتقديمها عبر مؤسسات مهنية متخصصة زيادة عما هو عليه الوضع حاليا ، وكذلك ضرورة التعرف على جوانب العملية الادارية المختلفة لنشاط العمل المكتبي بدءاً بعملية التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة .

كما سيحتاج السكرتيرون إلى الظهور بمظهر جيد ، وإلى القدرة على التكيف مع متطلبات التقنية ، وعلى فهم العلاقات الانسانية ، وعلى التعامل مع المتغيرات فى البيئة الإدارية ، وعليهم أن يتوقعوا مزيداً من المسؤوليات فى خضم التعاظم التقني وتحول المكاتب التقليدية الى مكاتب آلية .

وبنظرة إلى التطورات السريعة والمتلاحقة لأعمال السكرتارية فى مجال العمل المكتبي ، نجد أن التقنيات الحديثة أحدثت ثورة هائلة فى العمل المكتبي التقليدى ، ويتوقع أن تحدث تغييرا جذريا فيه ، لأن هذه التقنيات أصغر حجما ، ويدخلها أجهزة اليكترونية صغيرة بدون أسلاك ، وهى تدار من بعيد بواسطة أجهزة تحكم آلي ، وهى لذلك تعد مكاتب بدون موظفين .

وعلى الرغم من هذا التوقع فى المستقبل إلا أنه لا يعنى بالضرورة عدم وجود حاجة على الإطلاق للموظفين ، أو أن ذلك سيحدث فى السنوات القليلة القادمة ، لأن الأمر يتطلب وقتا طويلا ... وإذا ما حدث ذلك فإن تكاليف الأجهزة ستقل ، وترتفع رواتب العاملين ، وتزداد الحاجة الى مدخلي ومعالجي البيانات ، كما يعنى أن الإنتاجية سترتفع مع زيادة الكفاءة فى الأداء. وستزداد الحاجة إلى التدريب على المهارات الجديدة المطلوبة ، ويؤمل من ذلك أن ترتفع معدلات التوظيف وتزداد الفرص الوظيفية .

ويتوافر حاليا الكثير من التقنيات التى يمكن أن تحل محل الأعمال التقليدية مثل دوايب الحفظ الآلية ، والأوراق المكربنة ، والإجراءات البريدية ، والوثائق التى يمكن حفظها وعرضها على شاشات فى عدة محطات عمل فى مواقع مختلفة بواسطة أجهزة الحاسبات الآلية عبر شبكات اتصالات تقنية متقدمة .

وقد أصبحت الأعمال الورقية للتكس والفاكس الآن رسائل يتم تبادلها عبر شاشات ، وتم التخلص من الأوراق التى تستخدم لهذه الأغراض ، كما أن المعلومات قد أصبحت

الآن أقل تكلفة ويمكن توفيرها في معظم المكاتب ، وهذه القواعد أحدثت تغييرات في سلوك الأفراد في عدة مجالات أهمها أعمال البيع والشراء والتبادل التجارى حيث لم يعد هناك حاجة لمغادرة المكتب للشراء أو للتسعير إذ يمكن بواسطة الحاسب الآلي القيام بذلك .

إنّ تطور أجهزة إدخال المعلومات وصغر حجمها (جبيّة) سهّل عملية التخابط مع الأجهزة ، وتسجيل المعلومات وتبادلها بيسر . كما أنّ تطور الحاسبات الصوتية ، والذكاء الاصطناعى ، والأجهزة متعددة الأغراض (دبّاسة ، خرّامة ، مسطرة ، ثقالة ، آلة فتح مظاريف ، آلة تغليف ، آلة تدبيس ... الخ) سوف يقود مستقبلا إلى تطورات تقنية في مجال العمل المكتبى تفوق الخيال .

وعليه فإنّ سكرتيري اليوم ستكون أعمالهم أكثر تنظيما ، لتعاملهم مع وسائل التقنية التى يغلب عليها الحاسب الآلي ، خصوصا في مجال ما يؤديه من خدمات في مجال الاتصالات ، وستصبح الأعمال التى يقوم بها السكرتيرون أكثر فاعلية وسيصبحون أكثر فهماً لوظائف المكاتب فى المنظمات الادارية ، ولما تؤديه من أعمال ، ثم أكثر قدرة على تنفيذ المهام المطلوبة منهم عن طريق تطويع التقنية والتجهيزات لتحقيق الأهداف المنشودة . (٧٣)

وبناءً على ذلك ، يجب العمل على تدريب وإعداد السكرتيرين إعدادا تقنيا يمكنهم من استيعاب المتغيرات المتوقعة مستقبلا والتعامل معها بكفاءة . لأنه لا بدّ أن يكون القائمون بأعمال السكرتارية مستقبلا : (٧٤)

- ١- سريعي التحدّث والكتابة بعدة لغات .
- ٢- يجيدون المحادثة مع مختلف الفئات .
- إنّ إعداد السكرتيرين إعدادا تقنياً :
- ١ - سيجعل عملهم مجرد إدارة معلومات .
- ٢ - وسيجعلهم يتعاملون مع الأجهزة والآلات أكثر من تعاملهم مع الناس .
- ٣ - وسيجعل اهتمامهم منصّباً على الإنتاجية لا على الدوام فى المكتب .
- ٤ - وسيحلّ البريد الإلكتروني محلّ البريد العادى .

٥ - وسيجعل إنجاز أعمال الغير غير محتاج إلى مراجعة شخصية ولا مقابلة وجهها لوجه مع الجمهور ، حيث سيتم أداء العمل بواسطة الأجهزة : الميكرويف ، خطوط الهاتف ، الأقمار الصناعية .

٦ - وسوف يؤدي إلى زيادة ساعات العمل، بسبب مرونة وقت الدوام الرسمي .

٧ - وسيمكن السكرتير من العمل لعدة مديرين فى وقت واحد .

٨ - وسيدفع السكرتيرين لمزيد من التعلم والتدريب ليستطيعوا تحقيق النجاح .

٩ - وسيمكن السكرتيرين من التعرف على العديد من ثقافات وعادات الشعوب ممن يتم التعامل معهم عبر وسائل التقنية فى مختلف دول العالم ، مما سيجعلهم أكثر تقبلا للاختلافات الجنسية والثقافية والاجتماعية ، وأكثر تحملا لوجهات النظر المخالفة .

١٠ - وسيؤدي إلى تحسن مستوى العلاقات بين العمل والبيت حيث يمكن التوفيق بينهما بواسطة الاتصالات الحديثة التى يمكن من خلالها إنجاز المطلوب دون الحاجة إلى المغادرة .

وأخيرا ، يتوقع أن تحدث كل هذه التغيرات تغيرا جوهريا فى حياة السكرتيرين ، يجعلهم أكثر قدرة ، وأوسع أفقا فى مجال عملهم ، كما يتوقع أن تنعكس هذه التغيرات إيجابيا على أداء المديرين وعلى العملية الادارية .





---

## الفصل الثالث

---

### منهجية البحث :

مجتمع البحث ▲

عينة البحث ▲

أداة البحث ▲

صلاحية الأداة ▲

الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات ▲

---



## منهجية البحث

### - مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع هذا البحث فى ثلاث فئات هي :

- الفئة الأولى : المديرين العامون فى الأجهزة الحكومية الذين لديهم سكرتيرون .
- الفئة الثانية : السكرتيرون العاملون لدى فئة المديرين السابق ذكرهم .
- الفئة الثالثة : المراجعون الذين يستفيدون من الخدمات التى يقدمها السكرتيرون ومديروهم السابق ذكرهم .

ولتحديد حجم فئات مجتمع البحث تم الاعتماد على :

- ١ - دليل الأجهزة الحكومية الذى يشتمل على احصائية بعدد الأجهزة الحكومية بالمملكة من وزارات ومؤسسات عامة ومصالح وهيئات ودواوين ومديريات ورئاسات .
- ٢ - دليل تصنيف الوظائف الصادر من الديوان العام للخدمة المدنية عام ١٤٠٢هـ ، الذى يتضمن الوصف الوظيفى للقائمين بأعمال السكرتارية .

### - عينة البحث :

لتحديد عينة البحث استخدم أسلوب العينة ذات المرحلتين :

#### المرحلة الأولى :

بعد أن تم حصر الأجهزة الحكومية فى (١١٥) جهازا ممثلة فى الوزارات والمصالح والمؤسسات والهيئات ، تم سحب عينة عشوائية بنسبة (١٣٪) من مجموع الأجهزة الحكومية ، وقد بلغت (١٥) جهازا حكوميا هي :

- ١ - الرئاسة العامة لتعليم البنات .
- ٢ - مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية .
- ٣ - وزارة الصحة .
- ٤ - الرئاسة العامة لرعاية الشباب .
- ٥ - جامعة الملك سعود .

- ٦ - معهد الادارة العامة .
- ٧ - المديرية العامة للدفاع المدنى .
- ٨ - هيئة الرقابة والتحقيق .
- ٩ - وزارة التجارة .
- ١٠ - وزارة المالية والاقتصاد الوطنى .
- ١١ - إمارة منطقة الرياض .
- ١٢ - وزارة العمل والشئون الاجتماعية .
- ١٣ - هيئة المواصفات والمقاييس .
- ١٤ - الديوان العام للخدمة المدنية .
- ١٥ - المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية .

### المرحلة الثانية :

تم تحديد (٣٠) استبانة ، لكل جهاز من الأجهزة الحكومية التى تم تحديدها فى المرحلة الأولى ، بواقع :

- عدد (١٠) استبانات للمديرين المباشرين للسكرتيرين بكل جهاز .
- عدد (١٠) استبانات للسكرتيرين بكل جهاز .
- عدد (١٠) استبانات للمراجعين المستفيدين من خدمات الجهاز .

ليكون مجمل استبانات البحث (٤٥٠) استبانة ، ووفقا لإمكانات الباحثين تم اختيار الأفراد فى تلك الأجهزة الحكومية عن طريق إدارتي العلاقات العامة والشؤون الادارية ، وقد أعطيت التعليمات بخطابات مرسلة ، على أن توزع الاستبانات الثلاث على الفئات المذكورة عشوائيا حتى نمنع أي شيء من التحيز ، ونضمن درجة تمثيل عالية لعينة البحث .

### - أداة البحث :

لأغراض جمع معلومات هذا البحث تم تصميم عدد (٣) استبانات لهذا الغرض :  
الأولى : استبانة موجهة الى مديري الإدارات فى الأجهزة الحكومية الذين لديهم سكرتيرون فى مكاتبهم .

الثانية : استبانة موجهة إلى السكرتيرين الذين يعملون فى مكاتب المديرين بالأجهزة الحكومية .

الثالثة : استبانة موجهة إلى أفراد الجمهور الذين يتعاملون مع السكرتيرين أثناء مراجعتهم للأجهزة الحكومية .

وقد اشتملت هذه الاستبانات على مجموعة من الأسئلة تتضمن مفاهيم وأعمال السكرتارية ، وقد تم قياس بعضها بمقياس (ليكرت) الذى تضمن خمس درجات وزعت على النحو التالى : موافق جدا (٥) موافق (٤) غير متأكد (٣) غير موافق (٢) غير موافق جدا (١) ، وتم قياس البعض الآخر بمقياس آخر شبيه ، تضمن أربع درجات وزعت على النحو التالى : عالية (٤) متوسطة (٣) ضعيفة (٢) معدومة (١) .

وقد تم إرسال (٤٥٠) استبانة للجهات المعنية خلال شهر ذى القعدة عام ١٤١٣ هـ ، عن طريق البريد ، وقد وجهت إلى إدارتي العلاقات العامة والشؤون الإدارية فى تلك الجهات لتتولى توزيعها على الفئات المذكورة عشوائيا ثم جمعها منهم . وقد أعيد منها خلال شهر محرم ١٤١٤ هـ حوالى (٨٥) استبانة . وتم بعد ذلك تعقيب أول فى نهاية الشهر نفسه لجميع الجهات التى لم تستجب ، وعاد خلال هذه الفترة (١٢٠) استبانة ، وفى منتصف شهر صفر تم التعقيب الثانى ، وعاد خلال هذه الفترة (٦٤) استبانة ، وبذلك أصبح المجموع الكلى للاستبانات الراجعة (٢٦٩) استبانة ، استبعد منها لعدم اكتمال المعلومات ست استبانات موزعة على النحو التالى : (٤) استبانات خاصة بالمديرين ، استبانة خاصة بالقائمين بأعمال السكرتارية ، استبانة أخرى خاصة بالمراجعين .

وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للبحث والتحليل (٢٦٣) استبانة تمثل نسبة (٥٨٪) من مجموع ماتم توزيعه من استبانات ، وتعد هذه النسبة مقبولة فى مثل هذا النوع من البحث ، وذلك بواقع (٨٥) استبانة للمديرين ، و (٩٩) استبانة للسكرتيرين ، و (٧٩) استبانة للمراجعين .

### - صلاحية الأداة ،

للتأكد من صلاحية الأداة وملاءمتها لتحقيق هدف البحث ، تم عمل دراسة مصغرة تجريبية على عينة عشوائية صغيرة حجمها (١٥) استبانة ، موزعة بالتساوي على

المديرين والسكرتيرين والمراجعين بمعهد الادارة العامة ، وقد تم انتقاؤهم عشوائيا ، إضافة إلى أخذ رأي مجموعة من المتخصصين فى هذا المجال ، وقد كانت الملاحظات الراجعة محدودة ، الأمر الذى طمأن على صلاحية الأداة وصدقها وإمكانية توزيعها على العينة الفعلية لمجتمع البحث ، وذلك بعد الأخذ بما ورد عليها من ملاحظات أعتبرت جوهرية .

## – الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات ،

تعددت الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات ، لكى تتناسب مع هذا البحث الميدانى ، ولتحقق الهدف الأساسى منه ، وقد تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية للحصول على بعض الإحصاءات الأساسية ، حيث تم تلخيص البيانات التى تم الحصول عليها من الاستبانات بعمل الجداول التكرارية التى توضح تكرارات ونسب الإجابات الناتجة من عينة البحث . كذلك تم الاعتماد على بعض الرسوم البيانية البسيطة مثل الأعمدة البيانية والدوائر البيانية وذلك لعرض أهم نتائج البحث الميدانى .

ولاختبار فرضيات هذا البحث، تم الاعتماد على عدة اختبارات إحصائية هي :

١ – اختبار جوهرية معامل ارتباطات الرتب سبيرمان Spearman لاختبار جوهرية العلاقة بين متغيرين ، ولقد تم الاعتماد على هذا الاختبار بالذات لأن البيانات الناتجة من الاستبانات هي بيانات ترتيبية .

٢ – اختبار جوهرية العلاقة بين متغيرين من جدول توافق يعتمد على حساب المعامل الإحصائى مربع كاي .

٣ – اختبار جوهرية الفرق بين متوسطين أو ما يسمى اختبار مان – ويتني Man-Whitney وهو اختبار لامعلمي Nonparametric يستخدم لاختبار جوهرية الفرق بين متوسطين مجتمعين ، ولا يشترط افتراض الطبيعية Normality فى البيانات محل البحث . ولقد استخدم هذا الاختبار بصفة خاصة لاختبار جوهرية الفروق بين آراء المديرين وآراء القائمين بأعمال السكرتارية حسب البنود المختلفة التى تضمنتها الاستبانة .

٤ – اختبار جوهرية الفروق بين أكثر من متوسطين " كروسكال – واليس" Kruskal-Wallis وهذا أيضا اختبار لامعلمي Nonparametric يستخدم لاختبار ما

إذا كان هناك فروق جوهرية إحصائية بين عدة متوسطات ، وهذا أسلوب بديل لأسلوب تحليل التباين المعلمي المعروف باسم ANOVA ، ولقد فضل هذا الأسلوب على أسلوب تحليل التباين المعلمي لأنّ طبيعة بيانات الاستبانات من النوع الترتيبي ، وليست بيانات متصلة ، ولا يتوافر فيها شرط الطبيعية Normality .

وللوقوف على أهم العقبات والعوائق التي تقف أمام السكرتارية والتي تعدّ الهدف الأساسي لهذا البحث ، تم استخدام أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis وهذا أسلوب إحصائي معروف يستخدم في حالة وجود العديد من المتغيرات التي يمكن أن يكون لها تأثير على ظاهرة معينة ، ونظرا لتعدد هذه المتغيرات وكثرتها فإن أسلوب التحليل العاملي يستخدم - بصرف النظر عن العمليات الحسابية المعقدة - لاستخلاص أهم العوامل التي يكون لها تأثير على الظاهرة محل البحث من بين هذه المتغيرات ، وذلك بدراسة العلاقات المتداخلة بين هذه المتغيرات . وبالتالي تعدّ العوامل Factors التي نحصل عليها عبارة عن ملخص مفيد Parsimonious للمتغيرات الهامة فقط التي تفسر الواقع الحقيقي للمشكلة محل البحث . وقد تم للقيام بهذه الاختبارات وتحليلها إحصائيا ، الاستعانة بحزم البرامج الإحصائية الآلية الجاهزة ساس SAS .





## **الفصل الرابع**

### **عرض وتحليل البيانات :**

#### **أولا : العرض الوصفي للبيانات :**

- ١ - عرض بيانات آستبانة المديرين .
- ٢ - عرض بيانات آستبانة القائمين بأعمال السكرتارية .
- ٣ - عرض بيانات آستبانة الجمهور .

#### **ثانيا : نتائج التحليل الاحصائي للبيانات :**

- القسم الأول : اختبارات الفروض الاحصائية .
- القسم الثاني : التحليل العاملي .



## عرض وتحليل البيانات ،

يتم في هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبانات الثلاث التي صممت لأغراض هذا البحث ، والتي تم تبويبها بواسطة الحاسب الآلى I.B.M ( برنامج SAS ) وفق نسب مئوية وتكرارات ، فى جداول تكرارية ، وفيما يلى عرض للبيانات الخاصة بكل استبانة حسب الترتيب التالى :

### أولا : العرض الوصفى للبيانات ،

#### عرض بيانات استبانة المديرين ،

١ - توزيع أفراد العينة من المديرين حسب جهة العمل :

الجدول رقم [٣]  
توزيع أفراد العينة من المديرين حسب جهة العمل

الرقم	جهة العمل	التكرار	النسبة المئوية
١	وزارة	٢٠	٢٣,٨
٢	مؤسسة	١١	١٣,١
٣	ديوان	١١	١٣,١
٤	رئاسة	١٧	٢٠,٢
٥	هيئة	١٢	١٤,٣
٦	مديرية	٥	٦
٧	مصلحة	صفر	صفر
٨	أخرى	٨	٩,٥
المجموع		* ٨٤	١٠٠

\* عدد الحالات المقترنة = ١

يتضح من الجدول رقم (٣) الخاص بتوزيع أفراد العينة من المديرين حسب جهة العمل ، أن (٢٣.٨٪) من المديرين من العينة المستجيبة يوجدون في الوزارات ، تليها الرئاسة بنسبة (٢٠.٢٪) يأتي بعد ذلك الهيئات بنسبة (١٤.٣٪) ، ثم المؤسسات العامة والدواوين بنسبة (١٣.١٪) ، تليها الإمارات بنسبة (٩.٥٪) ، ثم المديرات بنسبة (٦٪).

## ٢ - عدد السكرتيرين في كل إدارة عامة في الأجهزة الحكومية :

جدول رقم [٤]  
عدد السكرتيرين في كل إدارة عامة في الأجهزة الحكومية

عدد السكرتيرين	(١) سكرتير	(٢) سكرتير	(٣) سكرتير	(٤) سكرتير	(٥) سكرتير فأكثر	المجموع الكلي
التكرار	٤٣	٢٤	٩	٣	٤	٨٣
(٪)	٥١,٨	٢٨,٩	١٠,٨	٣,٧	٤,٨	١٠٠

\* عدد الحالات المقيدة = ٢

يتضح من الجدول رقم (٤) الخاص بعدد السكرتيرين في كل إدارة عامة في الجهات الحكومية ، أن نسبة (٥١.٨٪) من الإدارات العامة بالأجهزة الحكومية يوجد فيها سكرتير واحد فقط ، تليها نسبة (٢٨.٩٪) من هذه الإدارات يوجد فيها سكرتيران لكل إدارة ، ثم نسبة (١٠.٨٪) منها يوجد فيها ثلاثة سكرتيرين لكل إدارة ، في حين أن نسبة (٤.٧٪) من هذه الإدارات يوجد فيها خمسة سكرتيرين لكل إدارة ، ونسبة (٣.٧٪) منها يوجد فيها أربعة سكرتيرين لكل إدارة ، وذلك حسب حجم أعمال كل إدارة ، ويتضح من ذلك أن غالبية الجهات الحكومية (٥١٪) يعمل لديها سكرتير واحد على الأقل في كل إدارة من الإدارات العامة ، في حين أن نسبة قليلة من الجهات الحكومية (٤٪) يوجد لديها أربعة سكرتيرين في إداراتها العامة .

### ٣ - دور المكان والمهام واسم الإدارة في تحديد مفهوم السكرتارية :

جدول رقم [٥]  
دور المكان والمهام واسم الإدارة في تحديد مفهوم السكرتارية

المتغيرات	موافق جداً		موافق		غير متأكد		موافق		غير متأكد جداً		المجموع الكلي
	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	
المكان	١٧	٢٠,٥	٢٥	٣٠,١	١٠	١٢	٢٥	٣٠,١	٠,٨٣	١٠٠	
المهام	٢٣	٢٧,١	٤١	٤٨,٢	٨	٩	١٢	١٤,١	١,٢	٨٥	١٠٠
اسم الإدارة	١٣	١٥,٣	٣٥	٤١,٢	١٣	١٥,٣	٢١	٢٤,٧	٣	٣,٥	٨٥

\* عدد الحالات المقيدة = ٢

يبين الجدول رقم (٥) أن (٥٠.٦٪) من المديرين يعتقدون أن المكان دوراً في تحديد مفهوم السكرتارية ، في حين أن (٣٧.٤٪) من المديرين يرون أنه ليس للمكان دور في تحديد مفهوم السكرتارية ، وهناك (١٢٪) من المديرين غير متأكدين من دور المكان في تحديد مفهوم السكرتارية .

ويبين الجدول أيضاً أن (٧٥.٣٪) من المديرين يرون أن للمهام دوراً في تحديد مفهوم السكرتارية ، في حين أن (١٥.٣٪) من المديرين يرون أنه ليس للمهام دور في تحديد مفهوم السكرتارية ؛ وهناك (٩.٤٪) من المديرين غير متأكدين .

كما يبين أن (٥٦.٥٪) من المديرين يرون أن لاسم الإدارة دوراً في تحديد مفهوم السكرتارية ، في حين أن (٢٨.٢٪) من المديرين يرون أنه ليس هناك دور لاسم الإدارة في تحديد مفهوم السكرتارية ، وهناك (١٥.٣٪) من المديرين غير متأكدين .

#### ٤ - ملاءمة استخدام اسم السكرتارية العامة :

**جدول رقم (٦)**  
**ملاءمة استخدام اسم السكرتارية العامة**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع	
التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)
١٥	١٧,٩	٣٧	٤٤	١٥	١٧,٩	١٧	٢٠,٢	صفر	صفر
٠,٨٤	١٠٠								

\* عدد الحالات المقيدة = ١

يبين الجدول رقم (٦) الخاص بملاءمة اسم السكرتارية العامة للوحدات التي تقدم خدمات إدارية معاونة ، أن (٦١.٩٪) من المديرين يرون ملاءمة اسم السكرتارية العامة للوحدات التي تقدم خدمات إدارية معاونة ، في حين أن (٢٠.٢٪) من المديرين يرون عدم ملاءمة اسم السكرتارية العامة ، وهناك (١٧.٩٪) من المديرين غير متأكدين من ملاءمة اسم السكرتارية العامة .

ويتبين من ذلك أن غالبية المديرين (٦١.٩٪) يعتقدون أن اسم السكرتارية العامة ملائم لطبيعة الخدمات التي تقدمها الوحدات الإدارية المعاونة في الجهات الحكومية ، وأن نسبة قليلة منهم (٢٠٪) يعتقدون بعدم ملاءمة الاسم .

#### ٥ - أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

**جدول رقم (٧)**  
**أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)
٢١	٢٤,٧	٢٤	٢٨,٢	١٥	١٧,٦	٢٢	٢٥,٩	٣	٣,٥
١٤	١٦,٥	٣٨	٤٤,٧	١٧	٢٠	١٢	١٤,١	٤	٤,٧
١٦	١٨,٨	٤١	٤٨,٣	٧	٨,٢	٢٠	٢٣,٥	١	١,٢
١٠٠	٨٥								

يبين الجدول رقم (٧) الخاص بأسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية أن (٥٢.٩٪) من المديرين يرون أن الأصل الاجنبى لكلمة سكرتارية يعد سببا في عدم وضوح مفهومها ، فى حين أن (٤.٢٩٪) من المديرين يرون أنه ليس لأصل الكلمة دور فى عدم وضوح المفهوم ، وهناك (١٧.٦٪) من المديرين غير متأكدين من دور أصل الكلمة فى وضوح أو عدم وضوح مفهوم السكرتارية .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٦١.٢٪) من المديرين يرون أن لشمولية أعمال السكرتارية دوراً فى عدم وضوح مفهوم السكرتارية ، فى حين أن (١٨.٨٪) من المديرين يرون أنه ليس لشمولية الاعمال دور فى وضوح المفهوم ، وهناك (٢٠٪) من المديرين غير متأكدين .

كما يبين أن (٦٧.١٪) من المديرين يرون أن هناك دوراً لعدم تحديد وتوحيد مهام السكرتارية فى عدم وضوح مفهومها ، فى حين أن (٢٤.٧٪) من المديرين يرون أنه ليس هناك دور لعدم تحديد وتوحيد مهام السكرتارية ، وهناك (٨.٢٪) من المديرين غير متأكدين .

يتضح مما سبق أن أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية هى كما يلي مرتبة حسب الأولوية : شمولية أعمال السكرتارية (٦٧.٢٪) ، عدم تحديد وتوحيد المهام (٦١.١٪) ، الأصل الاجنبى لكلمة سكرتارية (٥٢.٩٪) .

## ٦ - التنظيم الإدارى لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

**جدول رقم [٨]**  
**التنظيم الإدارى لأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية**

موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق جداً		المجموع الكلي		
التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	
المركزية	٧	٨,٢	٢٥	٢٩,٤	٢٠	٢٣,٥	٢٣	٣٨,٨	صفر	صفر	٨٥	١٠٠
اللامركزية	١٤	١٦,٥	٤١	٤٨,٢	١١	١٢,٩	١٨	٢١,٢	١	١,٢	٨٥	١٠٠
الأسلوبان معا	٥	٦	٢٩	٣٤,٥	٢٩	٣٤,٥	٢٠	٢٣,٨	١	١,٢	٨٤	١٠٠

\* عدد الحالات المفقودة = ١

يبين الجدول رقم (٨) الخاص بالتنظيم الإداري لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية أن (٣٧.٧٪) من المديرين يرون استخدام أسلوب المركزية في تنظيم أعمال السكرتارية ، في حين أن (٣٨.٨٪) من المديرين غير موافقين على استخدام أسلوب المركزية في تنظيم أعمال السكرتارية ، وهناك (٢٣.٥٪) من المديرين غير متأكدين من استخدام أسلوب المركزية في تنظيم أعمال السكرتارية .

ويبين هذا الجدول أيضا أن (٦٤.٧٪) من المديرين يرون استخدام أسلوب اللامركزية في تنظيم أعمال السكرتارية ، في حين أن (٢٢.٤٪) من المديرين يرون عدم استخدام أسلوب اللامركزية في تنظيم أعمال السكرتارية ، وهناك (١٢.٩٪) من المديرين غير متأكدين من استخدام أسلوب اللامركزية في تنظيم أعمال السكرتارية .

كما يبين أن (٤٠.٥٪) من المديرين يرون استخدام الأسلوبين معا في تنظيم أعمال السكرتارية ، في حين أن (٢٥٪) من المديرين يرون عدم استخدام الأسلوبين ، وهناك (٣٤.٥٪) من المديرين غير متأكدين من ذلك .

مما سبق يتضح أن غالبية المديرين في الأجهزة الحكومية يرون استخدام أسلوب اللامركزية في تنظيم أعمال السكرتارية .

#### ٧- ملاءمة الأسلوب التنظيمي الحالي لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

##### جدول رقم (٩)

ملاءمة الأسلوب التنظيمي الحالي لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)
١٥	١٧,٩	٣٧	٤٤	١٥	١٧,٩	١٧	٢٠,٢	٠٨٤	١٠٠

\* عدد الحالات المقودة = ١

يتضح من الجدول رقم (٩) الخاص بملاءمة الأسلوب التنظيمي الحالي لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، أن (٥٧.١٪) من المديرين يرون أن الأسلوب التنظيمي المتبع حاليا لأعمال السكرتارية في الجهة التي يعملون بها ملائم ، في حين أن (٢٦.٢٪) من المديرين غير موافقين على ملاءمة الأسلوب التنظيمي المتبع حاليا لأعمال السكرتارية ، وهناك (١٦.٧٪) من المديرين غير متأكدين من ذلك .



إن هذا يعنى أن غالبية المديرين (٥٧.١٪) يرون ملائمة الأسلوب التنظيمى الحالى (اللامركزى) لأعمال السكرتارية فى جهات عملهم .

#### ٨- مهام وأعمال السكرتارية العامة :

**جدول رقم [١٠]**  
**مهام وأعمال السكرتارية العامة**

المتغيرات	موافق جداً		موافق		غير متأكد		موافق		غير موافق جداً		المجموع الكلى
	النكرار (%)	التكرار (%)	النكرار (%)	التكرار (%)	النكرار (%)	التكرار (%)	النكرار (%)	التكرار (%)	النكرار (%)	التكرار (%)	
سكرتارية اللجان	٧	٨,٢	٢٤	٢٨,٢	١٨	٢١,١	٣١	٣٦,٥	٥	٥,٩	١٠٠
سكرتارية المجالس	٦	٧,١	٢٤	٢٨,٢	٢١	٢٤,٧	٣١	٣٦,٥	٣	٣,٥	١٠٠
سكرتارية الأمانات	٧	٨,٢	٢٧	٣١,٨	٢٨	٢٣,٩	١٨	٢١,٢	٥	٥,٩	١٠٠

يبين الجدول رقم (١٠) الخاص بمهام وأعمال السكرتارية العامة أن (٤٢.٤٪) من المديرين يرون أن سكرتارية اللجان لا تعدّ من مهام السكرتارية العامة ، فى حين أن (٣٦.٤٪) من المديرين يرون أن سكرتارية اللجان تعدّ من مهام السكرتارية العامة ، وهناك (٢١.٢٪) من المديرين غير متأكدين من وضع سكرتارية اللجان .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٤٠٪) من المديرين يرون أن سكرتارية المجالس لا تعدّ من مهام السكرتارية العامة ، فى حين أن (٣٥.٣٪) من المديرين يرون أن سكرتارية اللجان تعدّ من مهام السكرتارية العامة ، وهناك (٢٤.٧٪) من المديرين غير متأكدين من وضع سكرتارية المجالس .

كما يبين أن (٤٠٪) من المديرين يرون أن سكرتارية الأمانات تعدّ من مهام السكرتارية العامة فى حين أن (٢٧.١٪) من المديرين يرون أن سكرتارية الأمانات لا تعدّ من مهام السكرتارية العامة ، وهناك (٣٢.٩٪) من المديرين غير متأكدين من وضع سكرتارية الأمانات .

وكذلك يبين أن المديرين يرون أن الأعمال التالية بالترتيب هى من أعمال السكرتارية العامة : الأمانات (٤٠٪) ، سكرتارية المجالس (٣٥.٣٪) ، فى حين يرى (٤٢.٤٪) من المديرين أن سكرتارية اللجان لا تعدّ من أعمال السكرتارية .

## ٩ - أساليب السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

**جدول رقم [١١]**  
**أساليب السكرتارية في الأجهزة الحكومية**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
المتغيرات	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)
العامة	٨	٩,٤	٢٥	٢٩,٤	٣١	٣٦,٥	٢٠	٢٣,٥	١
المتخصصة	١٠	١١,٨	٤٠	٤٧,١	٢٤	٢٨,٢	١١	١٢,٩	صفر
الخاصة	١٢	١٤,٥	٣٥	٤٢,٢	٢٥	٣٠,١	١١	١٣,٢	صفر

\* عدد الحالات المقابلة = ٢

يتضح من الجدول رقم (١١) الخاص بأساليب السكرتارية في الأجهزة الحكومية أن (٣٨.٨٪) من المديرين يرون أن أسلوب السكرتارية العامة هو الأسلوب الواضح من حيث الاسم والعمل ، وهناك (٣٦.٥٪) من المديرين غير متأكدين من وضوح هذا الأسلوب ، في حين أن (٢٤.٧٪) من المديرين يرون عدم وضوحه .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٥٨.٩٪) من المديرين يرون أن أسلوب السكرتارية المتخصصة هو الأسلوب الواضح في الجهة التي يعملون بها من حيث الاسم والعمل ، وهناك (٢٨.٢٪) من المديرين غير متأكدين من وضوحه ، في حين أن (١٢.٩٪) من المديرين غير موافقين .

كما يبين أن (٥٦.٧٪) من المديرين يرون أن أسلوب السكرتارية الخاصة هو الأسلوب الواضح في الجهة التي يعملون بها من حيث الاسم والعمل ، وهناك (٣٠.١٪) من المديرين غير متأكدين من وضوحه ، في حين أن (١٣.٢٪) من المديرين غير موافقين .

إن هذا يعني أن أسلوب السكرتارية الواضح في الجهات الحكومية كما يراه المديرين هو حسب الترتيب الآتي : السكرتارية المتخصصة ، فالخاصة ، فالعامة .

## ١٠- دور المهام والتخصص في وضوح مصطلح أو أسم السكرتير :

### جدول رقم [١٢]

#### دور المهام والتخصص في وضوح مصطلح أو أسم السكرتير

المتغيرات	موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق جداً		المجموع الكلي	
	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار
المهام	٢٤	٢٨,٢	٤١	٤٨,٢	٢	٢,٤	١٤	١٦,٥	٤	٤,٧
التخصص	٢٠	٢٣,٥	٤٦	٥٤,١	٦	٧,١	١٢	١٤,١	١	١,٢
									٨٥	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٢) الخاص بمصطلح أو باسم السكرتير أن (٧٦.٤٪) من المديرين يرون أن للمهام دوراً في تحديد مصطلح أو اسم السكرتير ، في حين أن (٢١.٢٪) من المديرين يرون أنه ليس للمهام دور في تحديد مصطلح أو اسم السكرتير ، وهناك (٢.٤٪) من المديرين غير متأكدين من دور المهام في تحديد مصطلح أو اسم السكرتير .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٧٧.٦٪) من المديرين يرون أن للتخصص دوراً في تحديد مصطلح أو اسم السكرتير ، في حين أن (١٥.٣٪) من المديرين يرون أنه ليس للتخصص دور في تحديد مصطلح أو اسم السكرتير ، وهناك (٧.١٪) من المديرين غير متأكدين .

ويتضح من ذلك أن غالبية المديرين يرون أن للتخصص الدور الأكبر في تحديد مفهوم السكرتارية .

## ١١- أهمية التخصص للقيام بأعمال السكرتارية :

### جدول رقم [١٣]

#### أهمية التخصص للقيام بأعمال السكرتارية

	موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق جداً		المجموع	
	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار
	٣٤	٤٠	٣٩	٤٥,٨	٦	٧,١	٥	٥,٩	١	١,٢
									٨٥	١٠٠

يبين الجدول رقم (١٣) الخاص بأهمية التخصص في القيام بأعمال السكرتارية ، أن (٨٥.٨٪) من المديرين يرون أن للتخصص أهمية للقيام بأعمال السكرتارية ، في حين أن (٧.١٪) من المديرين يرون أنه ليس له أهمية في ذلك ، وهناك (٧.١٪) من المديرين غير متأكدين ، أى أن الغالبية العظمى من المديرين يرون أن للتخصص أهمية للقيام بأعمال السكرتارية .

#### ١٢- ندرة المتخصصين في أعمال السكرتارية :

**جدول رقم [١٤]**  
**ندرة المتخصصين في أعمال السكرتارية**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		موافق		موافق جدا	
التكرار (%)	(%)	التكرار (%)	(%)	التكرار (%)	(%)	التكرار (%)	(%)	التكرار (%)	(%)
٢٥	٢٩,٤	٤١	٤٨,٢	١٣	١٥,٣	٦	٧,١	صفر	صفر
٨٥	١٠٠								

يبين الجدول رقم (١٤) الخاص بندرة المتخصصين في أعمال السكرتارية ، أن (٧٧.٦٪) من المديرين يرون أن هناك ندرة في المتخصصين في أعمال السكرتارية ، وأن (١٥.٣٪) من المديرين غير متأكدين من أن هناك ندرة في المتخصصين في أعمال السكرتارية . في حين أن (٧.١٪) من المديرين غير موافقين على أن هناك ندرة في المتخصصين في أعمال السكرتارية . ويتبين من ذلك أن الغالبية العظمى من المديرين يرون أن هناك ندرة في القائمين بأعمال السكرتارية .

#### ١٣- أهمية تجزئة أعمال السكرتارية :

**جدول رقم [١٥]**  
**أهمية تجزئة أعمال السكرتارية**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		موافق		موافق جدا	
التكرار (%)	(%)	التكرار (%)	(%)	التكرار (%)	(%)	التكرار (%)	(%)	التكرار (%)	(%)
٢	٢,٣	١٩	٢٢,٤	١٨	٢١,٢	٤٤	٥١,٨	٢	٢,٣
٨٥	١٠٠								

يتبين من الجدول رقم (١٥) الخاص بأهمية تجزئة أعمال السكرتارية ، أن (١٠٤.٥٪) من المديرين يرون أنه ليس هناك أهمية لتجزئة أعمال السكرتارية ، في حين أن (٢٤.٧٪) من المديرين يرون أن هناك أهمية لتجزئة أعمال السكرتارية ، وهناك (٢١.٢٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية تجزئة أعمال السكرتارية ، ويتضح من هذا أن غالبية المديرين لا يرون أن هناك ضرورة لتجزئة أعمال السكرتارية .

#### ١٤- كيفية تنفيذ أعمال السكرتارية :

**جدول رقم (١٦)**  
**كيفية تنفيذ أعمال السكرتارية**

المتغيرات	موافق جداً	موافق	غير متأكد	غير موافق	المجموع الكلي
	النسبة (%)	النسبة (%)	النسبة (%)	النسبة (%)	النسبة (%)
وفق مهام واختصاصات محددة	١٥	١٧,٩	٤٦	٥٤,٨	٨
بالاتفاق	١١	١٣,٤	٢٢	٢٤	٢٩,٣

\* عدد الحالات المقيدة = ١

\*\* عدد الحالات المقيدة = ٣

يبين الجدول رقم (١٦) الخاص بكيفية تنفيذ أعمال السكرتارية أن (٧٢.٧٪) من المديرين يرون أن هناك أهمية لتحديد مهام واختصاصات السكرتارية ، في حين أن (١٧.٩٪) من المديرين غير موافقين على أن هناك أهمية لتحديد مهام واختصاصات السكرتارية ، وهناك (٩.٥٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية تحديد مهام واختصاصات السكرتارية .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٣٥.٤٪) من المديرين يرون أن أعمال السكرتارية تنفذ بالاتفاق بين المدير والسكرتير ، في حين أن (٣٥.٣٪) من المديرين يرون أن أعمال السكرتارية لا تنفذ بالاتفاق ؛ وهناك (٢٩.٣٪) من المديرين غير متأكدين . ومن ذلك يتضح أن غالبية المديرين يرون أن أعمال السكرتارية تنفذ وفق مهام واختصاصات محددة .

١٥ - كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على قدرة القائمين بها :

جدول رقم [١٧]

كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على قدرة القائمين بها

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع	
التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)
١٨	٢١,٢	٣٨	٤٤,٧	٧	٨,٢	٢١	٢٤,٧	٨٥	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٧) الخاص بكثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على قدرة القائمين بها ، أن (٦٥.٩٪) من المديرين يرون أن أعمال السكرتارية كثيرة ، مما يجعلها تؤثر على قدرة القائمين بها ، فى حين أن (٢٥.٩٪) من المديرين يرون أن أعمال السكرتارية ليست بكثيرة ، وهناك (٨.٢٪) من المديرين غير متأكدين من مدى كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على قدرة القائمين بأعمالها ، وهذا يدل على أن غالبية المديرين يرون أن كثرة أعمال السكرتارية تؤثر على قدرة القائمين بأعمالها .

١٦ - شروط اختيار السكرتير :

جدول رقم [١٨]

شروط اختيار السكرتير

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلى	
	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)
الرغبة	٤١	٤٨,٣	٣٧	٤٣,٥	٣	٣,٥	٤	٤,٧	٨٥	١٠٠
حسن المظهر	٤٢	٤٩,٣	٤٠	٤٧,١	١	١,٢	٢	٢,٤	٨٥	١٠٠
قوة الشخصية	٣٦	٤٢,٤	٤٢	٤٩,٤	٣	٣,٥	١	١,٢	٨٥	١٠٠
المعارف العامة	٢٨	٣٢,٩	٤٧	٥٥,٣	٧	٨,٣	٣	٣,٥	٨٥	١٠٠
المؤهل العلمى	٢١	٢٥,٣	٤٢	٥٠,٦	٧	٨,٤	١٣	١٥,٧	٨٣	١٠٠
القدرات والمهارات	٤١	٤٨,٨	٤١	٤٨,٨	٢	٢,٤	٢	٢,٤	٨٤	١٠٠
الخبرة	٢٨	٣٢,٩	٤٧	٥٥,٣	٤	٤,٧	٦	٧,١	٨٥	١٠٠

\* عدد الحالات المفقودة = ٢

\*\* عدد الحالات المفقودة = ١

يبين الجدول رقم (١٨) الخاص بشروط اختيار السكرتير أن (٩١.٨٪) من المديرين يرون أن شرط الرغبة هام جدا في اختيار السكرتير ، في حين أن (٤.٧٪) من المديرين غير موافقين على أهمية توافر شرط الرغبة في اختيار السكرتير ، وهناك (٣.٥٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية توافر شرط الرغبة في اختيار السكرتير .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٩٦.٤٪) من المديرين يرون أهمية توافر صفة حسن المظهر عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٢.٤٪) من المديرين لا يرون ذلك ، وهناك (١.٢٪) من المديرين غير متأكدين .

كما يبين أن (٩١.٨٪) من المديرين يرون أهمية توافر صفة قوة الشخصية عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٤.٧٪) من المديرين يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر صفة قوة الشخصية عند اختيار السكرتير ، وهناك (٣.٥٪) من المديرين غير متأكدين .

ويبين كذلك أن (٨٨.٢٪) من المديرين يرون أهمية توافر المعارف العامة عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٨.٣٪) من المديرين غير متأكدين ، وهناك (٣.٥٪) من المديرين غير موافقين على أهمية توافر المعارف العامة في اختيار السكرتير .

كما يبين أيضاً أن (٧٥.٩٪) من المديرين يرون أهمية توافر المؤهل العلمي عند اختيار السكرتير ، في حين أن (١٥.٧٪) من المديرين غير موافقين على أهمية توافر المؤهل العلمي عند اختيار السكرتير ، وهناك (٨.٤٪) من المديرين غير متأكدين .

ويبين أن (٩٧.٦٪) من المديرين يرون أهمية توافر القدرات والمهارات عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٢.٤٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية توافر القدرات والمهارات عند اختيار السكرتير .

وأخيراً يبين هذا الجدول أن (٨٨.٢٪) من المديرين يرون أهمية توافر الخبرة عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٧.١٪) من المديرين غير موافقين على أن هناك أهمية لتوافر الخبرة عند اختيار السكرتير ، وهناك (٤.٧٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية توافر الخبرة عند اختيار السكرتير .

مما سبق يتضح أن غالبية المديرين يرون أن شروط اختيار السكرتير هي على الترتيب التالي : توافر القدرات والمهارات (٩٧.٦٪) ، حسن المظهر (٩٦.٤٪) ، الرغبة وقوة الشخصية (٩١.٨٪) ، توافر المعارف والخبرة (٨٨.٢٪) ، المؤهل العلمي (٧٥.٩٪) .

## ١٧ - كفاية شروط اختيار السكرتير :

**جدول رقم [١٩]**  
**كفاية شروط اختيار السكرتير**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق جدا		المجموع	
التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)
١٦	١٩,٨	٤٠	٤٩,٤	١٢	١٤,٨	١٢	١٦	٨١	١٠٠

\* عدد الحالات المقيدة = ٤

يبين الجدول رقم (١٩) الخاص بكفاية شروط اختيار السكرتير ، أن (٦٩,٢٪) من المديرين يرون أن الشروط السابقة كافية عند اختيار السكرتير ، في حين أن (١٦٪) من المديرين غير موافقين على أن تلك الشروط كافية عند اختيار السكرتير ، وهناك (١٤,٨) من المديرين غير متأكدين من كفاية تلك الشروط عند اختيار السكرتير . ومما سبق يتبين أن معظم المديرين يرون أن الشروط السابقة كافية عند اختيار السكرتير .

## ١٨ - أساليب اختيار السكرتير :

**جدول رقم [٢٠]**  
**أساليب اختيار السكرتير**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي		المتغيرات
التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	
١٥	١٧,٩	٤٠	٤٧,٦	١٩	٢٢,٦	٨	٩,٥	٢	٢,٤	الاختبارات الموضوعية
١٠	١١,٨	٥٢	٦١,٢	١٧	٢٠	٤	٤,٦	٢	٢,٤	اختبار تحديد القدرات والهارك
٢٧	٣١,٨	٥٠	٥٨,٧	٥	٥,٩	١	١,٢	٢	٢,٤	المقابلة الشخصية
١١	١٢,٩	٢١	٢٤,٧	١٩	٢٢,٤	٣٠	٣٥,٣	٤	٤,٧	التعيين المباشر

\* عدد الحالات المقيدة = ١

يتضح من الجدول رقم (٢٠) الخاص بأساليب اختيار السكرتير أن (٦٥,٥٪) من المديرين يرون وجوب وجود اختبارات موضوعية عند اختيار السكرتير ، وأن (٢٢,٦٪) غير متأكدين ، في حين أن (١١,٩٪) من المديرين يرون أنه لا داعي لإجراء اختبارات موضوعية عند اختيار السكرتير .



ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٧٣٪) من المديرين يرون وجوب وجود اختبارات لتحديد القدرات والمهارات عند اختيار السكرتير ، فى حين أن (٢٠٪) من المديرين غير متأكدين فى ذلك ، وهناك (٧٪) من المديرين يرون أنه لا داعي لوجود هذه الاختبارات .

كما يبين أن (٩٠.٥٪) من المديرين يرون أنه من الواجب إجراء مقابلة شخصية للسكرتير عند اختياره ، فى حين أن هناك (٥.٩) من المديرين غير متأكدين ، وهناك (٣.٦٪) من المديرين يرون أنه لا داعي إلى إجراء مقابلة شخصية عند اختيار السكرتير .

ويبين أيضاً أن (٣٧.٦٪) من المديرين يرون وجوب أن يكون التعيين مباشراً عند اختيار السكرتير ، فى حين أن هناك (٢٢.٤٪) من المديرين غير متأكدين من ذلك ، وهناك (٤٠٪) من المديرين يرون أنه لا يجوز أن يكون هناك تعيين مباشر للسكرتير .

ويتبين كذلك أن أساليب اختيار السكرتيرين من وجهة نظر المديرين تأتى على الترتيب الآتى : المقابلة الشخصية (٩٠.٥٪) ، اختبارات تحديد القدرات والمهارات (٧٣٪) ، الاختبارات الموضوعية (٦٥.٥٪) التعيين المباشر (٣٧.٦٪) .

#### ١٩ - كفاءة أساليب اختيار السكرتير :

**جدول رقم (٢١)**  
**كفاءة أساليب اختيار السكرتير**

موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع	
التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)
٤	٤.٨	٢٤	٢٨.٩	٣١	٣٧.٤	٢٢	٢٦.٥	٢	٢.٤
								٠.٨٣	١.٠٠

\* عدد الحالات المفقودة = ٢

يبين الجدول رقم (٢١) الخاص بكفاءة أساليب اختيار السكرتير أن (٣٧.٤٪) من المديرين غير متأكدين من كفاءة الأساليب السابقة عند اختيار السكرتير ، فى حين أن (٣٣.٧٪) من المديرين يرون أن الأساليب السابقة كفؤ عند اختيار السكرتير ، وهناك (٢٨.٩٪) من المديرين يرون أن الأساليب السابقة غير كفء عند اختيار السكرتير .

إن هذا يعنى أن غالبية المديرين يرون أنهم غير متأكدين من كفاءة الأساليب السابقة عند اختيار السكرتير ، فى حين أن نسبة (٣٤٪) منهم يرون أنها كفؤ .

## ٢٠ - أهمية السكرتير فى الادارة :

**جدول رقم [٢٢]**  
**أهمية السكرتير فى الادارة**

المتغيرات	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا	المجموع الكلى
	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)
كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير	١٨	٢١,٤	٣٣	٢٩,٣	١١	١٣,١
الإدارة لا تستغنى عن السكرتير	٣١	٣٦,٩	٣٨	٤٥,٢	٧	٨,٤
صعوبة الإحلال	١٣	١٥,٣	٤٠	٤٧,١	١٠	١١,٨

\* عدد الحالات المقيدة = ١

يتضح من الجدول رقم (٢٢) الخاص بأهمية السكرتير فى الادارة أن (٦٠.٧٪) من المديرين يرون أن كفاءة الادارة من كفاءة السكرتير ، فى حين أن (٢٦.٢٪) من المديرين يرون أنه ليس لكفاءة السكرتير تأثير على كفاءة الادارة ، وهناك (١٣.١٪) من المديرين غير متأكدين من تأثير كفاءة السكرتير على كفاءة الادارة .

ويبين هذا الجدول أن (٨٢.١٪) من المديرين يرون أن أية إدارة لا تستغنى أبدا عن السكرتير ، فى حين أن هناك (٩.٥٪) من المديرين يرون أنه ليس للسكرتير أهمية فى الادارة ، وهناك (٨.٤٪) من المديرين غير متأكدين من أهمية السكرتير للادارة . كما يبين أن (٦٢.٤٪) من المديرين يرون أن هناك صعوبة فى إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه ، فى حين أن (٢٥.٨٪) من المديرين يرون أنه ليس هناك أية صعوبة ، وهناك (١١.٨٪) من المديرين غير متأكدين . إن هذا يوضح أن أهمية السكرتير فى الادارة من وجهة نظر المديرين هى على الترتيب الآتى : أن الادارة لا تستغنى أبدا عن السكرتير (٨٢.١٪) ، صعوبة الاحلال عند غياب السكرتير (٦٢.٤٪) ، كفاءة الادارة من كفاءة السكرتير (٦٠.٧٪) .

## ٢١ - تفويض السكرتيرين ببعض الاعمال الادارية :

### جدول رقم [٢٣]

#### تفويض السكرتيرين ببعض الأعمال الإدارية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع	
التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)
١٤	١٦,٥	٢٤	٢٨,٢	١٢	١٤,١	٣٤	٤٠	٨٥	١٠٠

يبين الجدول رقم (٢٣) الخاص بتفويض أعمال إدارية للسكرتيرين ، أن (٧٤.٧٪) من المديرين يرون أنه لا مانع من تفويض السكرتيرين القيام ببعض الأعمال الادارية ، في حين أن هناك (٤١.٢٪) من المديرين يرون أنه لا داعي إلى تفويض السكرتيرين بالقيام ببعض الاعمال الادارية ، وهناك (١٤.١٪) من المديرين غير متأكدين من ذلك . ويتضح من هذا الجدول أيضاً أن (٧٤.٧٪) من المديرين يرون أن يفوض السكرتيرين بالقيام ببعض الاعمال الادارية ، وأن (٤٢٪) منهم يرون أنه لا داعي لأن يفوض السكرتير بعض الصلاحيات الاضافية ، وهذا يدل على انقسام في الرأي حول الصلاحيات المخولة للسكرتير .

## ٢٢ - الفرصة المتاحة لتدريب السكرتيرين :

### جدول رقم [٢٤]

#### الفرص المتاحة لتدريب السكرتيرين

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع	
التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)
١٢	١٤,١	٣٨	٤٤,٨	١٦	١٨,٨	١٦	١٨,٨	٨٥	١٠٠

يبين الجدول رقم (٢٤) الخاص بفرص التدريب المناسبة المتاحة للسكرتيرين ، أن (٥٨.٩٪) من المديرين يرون أن هناك فرص تدريب مناسبة متاحة للسكرتيرين في مجال السكرتارية ، في حين أن (٢٢.٣٪) من المديرين يرون أنه لا تتوافر الفرص المناسبة لتدريب السكرتيرين ، وهناك (١٨.٨٪) من المديرين غير متأكدين من ذلك .

إنّ هذا يدلّ على أنّ غالبية المديرين يرون أنّ هناك فرصاً مناسبة للتدريب في مجال السكرتارية ، في حين أنّ نسبة قليلة منهم ترى عدم توافر تلك الفرص .

٢٣ - أسماء الوحدات الادارية التي تقدّم خدمات السكرتارية العامة في جهة العمل :

**جدول رقم [٢٥]**  
**اسم الادارة / القسم / الوحدة**  
**التي تقدم خدمات السكرتارية العامة في جهة العمل**

مستسل	الاسم
١	السكرتارية
٢	الاتصالات الادارية
٣	العلاقات العامة
٢	الشؤون الادارية
٦	الخدمات الادارية المساندة
٧	إدارة الخدمات المساندة
٥	شؤون الموظفين
٨	إدارة الخدمات العامة

يبين الجدول رقم (٢٥) الخاص بأسماء الوحدات الادارية التي تقدم خدمات السكرتارية العامة في جهة العمل أنّ الأسماء التي تطلق على تلك الوحدات هي على الترتيب التالي : السكرتارية ، الاتصالات الادارية ، العلاقات العامة ، الشؤون الادارية ، الخدمات الادارية المساندة ، إدارة الخدمات المساندة ، شؤون الموظفين ، إدارة الخدمات العامة .

ويستدل من هذه الأسماء على أنّ هذه الوحدات الادارية تمارس نوعاً واحداً من أنواع السكرتارية ، وهو السكرتارية العامة فقط في الأجهزة الحكومية .

## ٢٤ - أسماء القائمين بأعمال السكرتارية العامة :

**جدول رقم [٣٦]**  
**أسماء القائمين بأعمال السكرتارية العامة**

الاسم	التكرار		المجموع (التكرار)	% للمجموع الكلي		المجموع (%)	ترتيب استخدام الاسماء
	عدد المجيبين	عدد غير المجيبين		عدد المجيبين	عدد غير المجيبين		
سكرتير	٦٣	٢٢	٨٥	٧٤,١	٢٥,٩	٪١٠٠	٤٢
منسق لجنة	٢١	٦٤	٨٥	٢٤,٧	٧٥,٣	٪١٠٠	١٤
أمين	٢٠	٦٥	٨٥	٢٣,٥	٧٦,٥	٪١٠٠	١٣,٤
مدير أعمال لجنة	٩	٧٦	٨٥	١٠,٦	٨٩,٤	٪١٠٠	٦
أمين مجلس	١١	٧٤	٨٥	١٢,٩	٨٧,١	٪١٠٠	٧,٣
أمين عام	١٧	٦٨	٨٥	٢٠	٨٠	٪١٠٠	١١,٣
رئيس لجنة	٢	٨٣	٨٥	٢,٤	٩٧,٦	٪١٠٠	١,٣
أخرى	٧	٧٨	٨٥	٨,٢	٩١,٨	٪١٠٠	٤,٧

يبين الجدول رقم (٢٦) الخاص بأسماء القائمين بأعمال السكرتارية العامة . أن (١. ٧٤٪) من المديرين يرون أن مصطلح سكرتير يطلق على القائم بأعمال السكرتارية العامة ، يليه مصطلح منسق لجنة بنسبة (٧. ٢٤٪) ، ثم مصطلح أمين بنسبة (٥. ٢٣٪) ، ثم مصطلح أمين عام بنسبة (٢٠. ٪) ، ثم مصطلح أمين مجلس بنسبة (٩. ١٢٪) ، ثم مصطلح مدير أعمال لجنة بنسبة (٦. ١٠٪) ، ثم مصطلحات أخرى هي مدير مكتب ، مساعد إداري ، رئيس أعمال السكرتارية ، كاتب بنسبة (٨,٢٪) ، وأخيرا مصطلح رئيس لجنة بنسبة (٤. ٢٪) .

مما سبق يتبين أن ترتيب استخدام المصطلحات كما يراها المديرين هو كما يلي : سكرتير (٤٢٪) ، منسق لجنة (١٤٪) ، أمين (١٣٪) ، أمين عام (١١٪) ، أمين مجلس (٧٪) ، مدير أعمال لجنة (٦٪) ، أخرى (٥٪) ، رئيس لجنة (١٪) .

جدول رقم [٢٧]  
أعمال السكرتارية

المجموع الكلي	غير المجيبين	المجيبون	التكرار	الاعمال	مسلسل
٨٥	٢١	٦٤	التكرار	استقبال البريد الوارد	١
٪١٠٠	٢٤,٧	٧٥,٣	(/)		
٨٥	٤٠	٤٥	التكرار	نسخ الخطابات	٢
٪١٠٠	٤٧,١	٥٢,٩	(/)		
٨٥	٣٤	٥١	التكرار	معالجة البريد الوارد للإدارة	٣
٪١٠٠	٤٠	٦٠	(/)		
٨٥	٤٢	٤٢	التكرار	كتابة الخطابات والمذكرات والتقارير	٤
٪١٠٠	٥٠,٦	٤٩,٤	(/)		
٨٥	٢٦	٥٩	التكرار	إعداد المعاملات الصادرة عن الإدارة	٥
٪١٠٠	٣٠,٦	٦٩,٤	(/)		
٨٥	٢٦	٥٩	التكرار	التنظيم والترتيب للاجتماعات	٦
٪١٠٠	٣٠,٦	٦٩,٤	(/)		
٨٥	١١	٧٤	التكرار	ترتيب مواعيد الزائرين	٧
٪١٠٠	١٢,٩	٨٧,١	(/)		
٨٥	٣٩	٤٦	التكرار	التنظيم والترتيب للسفريات والرحلات	٨
٪١٠٠	٤٥,٩	٥٤,١	(/)		
٨٥	١٩	٦٦	التكرار	استقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم	٩
٪١٠٠	٢٢,٤	٧٧,٦	(/)		
٨٥	٢٣	٢٥	التكرار	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية	١٠
٪١٠٠	٢٨,٨	٦١,٢	(/)		
٨٥	١٧	٦٨	التكرار	استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها وإحالة الهام منها إلى المدير	١١
٪١٠٠	٢٠	٨٠	(/)		
٨٥	١٥	٧٠	التكرار	حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق	١٢
٪١٠٠	١٧,٦	٨٢,٤	(/)		
٨٥	٥٠	٣٥	التكرار	اختزال الرسائل	١٣
٪١٠٠	٥٨,٨	٤١,٢	(/)		
٨٥	٢٢	٦٣	التكرار	طلب المكالمات الهاتفية لمدير الإدارة	١٤
٪١٠٠	٢٥,٩	٧٤,١	(/)		
٨٥	٥٢	٣٣	التكرار	القيام بأعمال التلخيص والاختصار	١٥
٪١٠٠	٦١,٢	٣٨,٨	(/)		
٨٥	٢١	٦٤	التكرار	إبلاغ الأوامر والتعليمات ومتابعة تنفيذها	١٦
٪١٠٠	٢٤,٧	٧٥,٣	(/)		

يبين الجدول رقم (٢٧) الخاص بأعمال السكرتارية التي يقوم بها السكرتير من وجهة نظر المدير . أن (٨٧.١٪) من المديرين يرون أن ترتيب مواعيد الزائرين تأتي في مقدمة الأعمال التي يقوم بها السكرتير في الإدارة ، يليها حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق بنسبة (٨٢.٤٪) ، ثم استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها بنسبة (٨٠٪) ، ثم استقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم بنسبة (٧٧.٦٪) ، ثم استقبال البريد الوارد وإبلاغ الأوامر والتعليمات ومتابعة تنفيذها بنسبة (٧٥.٣٪) ، ثم طلب المكالمات الهاتفية لمدير الإدارة بنسبة (٧٤.١٪) ، ثم إعداد المعاملات الصادرة عن الإدارة والتنظيم والترتيب للاجتماعات بنسبة (٦٩.٤٪) ، ثم استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية بنسبة (٦١.٢٪) ، ثم معالجة البريد الوارد للإدارة بنسبة (٦٠٪) ، ثم التنظيم والترتيب للسفريات والرحلات بنسبة (٥٤.١٪) ، ثم نسخ الخطابات بنسبة (٥٢.٩٪) ، ثم كتابة (تحرير) الخطابات والمذكرات والتقارير بنسبة (٤٩.٤٪) ، ثم اختزال الرسائل بنسبة (٤١.٢٪) ، وأخيرا القيام بأعمال التلخيص والاختصار بنسبة (٣٨.٨٪) .

ويتبين من ذلك أن ترتيب أعمال السكرتارية التي يؤديها السكرتير من وجهة نظر المديرين هو على النحو التالي : ترتيب مواعيد الزائرين ، حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق ، استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها ، استقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم ، استقبال البريد الوارد وإبلاغ الأوامر والتعليمات ومتابعة تنفيذها ، طلب المكالمات الهاتفية لمدير الإدارة ، إعداد المعاملات الصادرة عن الإدارة والتنظيم والترتيب للاجتماعات ، استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية ، معالجة البريد الوارد للإدارة ، التنظيم والترتيب للسفريات والرحلات ، نسخ الخطابات ، كتابة (تحرير) الخطابات والمذكرات والتقارير ، اختزال الرسائل ، وأخيرا القيام بأعمال التلخيص والاختصار .

## ٢٦ - قدرة السكرتير على أداء أعمال السكرتارية

جدول رقم [٢/١]  
قدرة السكرتير على أداء أعمال السكرتارية

التقدير	عالية	متوسطة	ضعيفة	منخفضة	المجموع الكلي
العدد	٤٩	٢٢	٨	٢	*٨٢
(%)	٥٩,٨	٢٦,٨	٩,٨	٢,٧	١٠٠
العدد	٤٨	١٨	١١	٥	*٨٢
(%)	٥٨,٥	٢٢	١٣,٤	٦,١	١٠٠
العدد	٥٤	٢٢	٥	٤	٨٥
(%)	٦٣,٥	٢٥,٩	٥,٩	٤,٧	١٠٠
العدد	٥٤	٢٤	٢	٥	٨٥
(%)	٦٣,٥	٢٨,٢	٢,٤	٥,٩	١٠٠
العدد	٦١	١٥	٦	٢	**٨٤
(%)	٧٢,٦	١٧,٩	٧,١	٢,٤	١٠٠
العدد	٥٩	١٨	٢	٥	**٨٤
(%)	٧٠,٢	٢١,٤	٢,٤	٦	١٠٠
العدد	٣٠	١٥	١٨	١٤	***٧٧
(%)	٣٩	١٩,٥	٢٣,٣	١٨,٢	١٠٠
العدد	٢٤	٢٤	١٤	١٧	****٧٩
(%)	٣٠,٤	٣٠,٤	١٧,٧	٢١,٥	١٠٠
العدد	٤١	٢٢	١٢	٧	*٨٢
(%)	٥٠	٢٦,٣	١٥,٤	٨,٣	١٠٠
العدد	٢٦	٢٧	١٠	١٩	*٨٢
(%)	٣١,٧	٣٢,٩	١٢,٢	٢٣,٢	٪١٠٠
العدد	٢٦	١٣	١٧	١٦	*٨٢
(%)	٤٣,٩	١٥,٩	٢٠,٧	١٩,٥	٪١٠٠

\* عدد الحالات المقيدة = ٢

\*\* عدد الحالات المقيدة = ١

\*\*\* عدد الحالات المقيدة = ٨

\*\*\*\* عدد الحالات المقيدة = ٧



تابع جدول رقم [٢/١]

مستل	الاعمال	التقدير	عالية	متوسطة	ضعيفة	معدومة	المجموع الكلي
١٢	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .	العدد	٢٣	٣٤	١٧	٨	*٨٢
		(%)	٢٨	٤١,٥	٢٠,٧	٩,٨	/١٠٠
١٣	حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .	العدد	٤٤	٢٦	١٠	٥	٨٥
		(%)	٥١,٨	٣٠,٦	١١,٨	٥,٨	/١٠٠
١٤	اختزال الرسائل .	العدد	٢١	١٨	١١	٣١	**٨١
		(%)	٢٥,٩	٢٢,٢	١٣,٦	٣٨,٣	/١٠٠
١٥	القيام بأعمال التخليص .	العدد	١٩	٢٣	١١	٢٩	*٨٢
		(%)	٢٢,٢	٢٨	١٣,٤	٣٥,٤	/١٠٠
١٦	تحويل المواد المسجلة صوتياً إلى مواد مكتوبة .	العدد	١٤	١٨	١٠	٣٨	***٨٠
		(%)	١٧,٥	٢٢,٥	١٢,٥	٤٧,٥	/١٠٠
١٧	الإشراف على موظفين آخرين .	العدد	١٨	٢٥	١٩	٢٢	****٨٤
		(%)	٢١,٤	٢٩,٨	٢٢,٦	٢٦,٢	/١٠٠
١٨	النيابة عن المدير في تولي الكثير من التفاصيل المتكررة .	العدد	١٠	٢١	٢٤	٢٨	*****٨٣
		(%)	١٢	٢٥,٤	٢٨,٩	٣٣,٧	/١٠٠
١٩	إبلاغ أوامر وتعليمات المدير .	العدد	٣٩	٣٢	٩	٤	****٨٤
		(%)	٤٦,٤	٣٨,١	١٠,٧	٤,٨	/١٠٠
٢٠	متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات .	العدد	٣٠	٣٥	١٣	٧	٨٥
		(%)	٣٥,٣	٤١,٢	١٥,٣	٨,٢	/١٠٠

عدد الحالات المقبولة = ٤

عدد الحالات المقبولة = ١

عدد الحالات المقبولة = ٢

عدد الحالات المقبولة = ٥

عدد الحالات المقبولة = ٢

يبين الجدول رقم (٢٨) الخاص بتحديد قدرة السكرتير على تأدية أعمال السكرتارية أن (٥٩.٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة استلام وتوجيه البريد الوارد عالية ، وأن (٢٦.٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (٩.٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وهناك (٣.٧٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

وبين هذا الجدول أيضاً أن (٥٨.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة تصدير المعاملات عالية ، وأن (٢٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (١٣.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وأن هناك (٦.١٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

كما يبين أن (٤٧.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة تحويل المواد المسجلة صوتياً إلى مواد مكتوبة معدومة ، وأن (٢٢.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (١٧.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير عالية ،

كما يبيّن أن (٦٣.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة ترتيب مواعيد الزائرين عالية ، و(٢٥.٩٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، و(٥.٩٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وأن (٤.٧٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

ويبيّن كذلك أن (٦٣.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة استقبال الزوار وتنظيم دخولهم عالية ، وأن (٢٨.٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (٥.٩٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير معدومة ، وهناك (٢.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

كما يبيّن أن (٧٢.٦٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة استقبال المكالمات والرد عليها وإحالة الهام منها للمدير عالية ، وأن (١٧.٩٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (٧.١٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وهناك (٢.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

كما يبيّن أن (٧٠.٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة طلب المكالمات للمدير عالية ، وأن (٢١.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (٦٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير معدومة ، وأن هناك (٢.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

ويبيّن أيضاً أن (٣٩٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة نسخ الخطابات الصادرة عالية ، وأن (٢٣.٣٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وأن (١٩.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وهناك (١٨.٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

ويبيّن أيضاً أن (٣٠.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير عالية ، وأن النسبة نفسها أي (٣٠.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (٢١.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير معدومة ، وهناك (١٧.٧٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

كما يبيّن أن (٥٠٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة تنظيم وترتيب الاجتماعات عالية ، وأن (٢٦.٣٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (١٥.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وأن هناك (٨.٣٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

وبين أيضاً أن (٣٢.٩٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة تسجيل محاضر الاجتماعات متوسطة ، وأن (٣١.٧٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير عالية ، وأن (٢٣.٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير معدومة ، وهناك (١٢.٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

كما بين أن (٤٣.٩٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة تنظيم سفريات ورحلات المدير عالية ، وأن (٢٠.٧٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وأن (١٩.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير معدومة ، وهناك (١٥.٩٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية متوسطة .

وبين أن (٤١.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية متوسطة ، وأن (٢٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير عالية ، وأن (٢٠.٧٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وهناك (٩.٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

وبين أن (٥١.٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق عالية ، وأن (٣٠.٦٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (١١.٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وهناك (٥.٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

كما بين أن (٣٨.٣٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة اختزال الرسائل معدومة ، وأن (٢٥.٩٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير عالية ، وأن (٢٢.٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وهناك (١٣.٦٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

وبين أن (٣٥.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة القيام بأعمال التلخيص معدومة ، وأن (٢٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (٢٣.٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير عالية ، وهناك (١٣.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

كما بين أن (٤٧.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة تحويل المواد المسجلة صوتياً إلى مواد مكتوبة معدومة ، وأن (٢٢.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (١٧.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير عالية ، وهناك (١٢.٥٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية ضعيفة .

وبيّن أن (٢٩.٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة الاشراف على موظفين آخرين متوسطة ، وأن (٢٦.٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير معدومة ، وأن (٢٢.٦٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وهناك (٢١.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية عالية .

كما بيّن أن (٣٣.٧٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة النيابة عن المدير في تولى الكثير من التفاصيل المتكررة معدومة ، وأن (٢٨.٩٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وأن (٢٥.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وهناك (١٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية عالية .

وبيّن أن (٤٦.٤٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة إبلاغ أوامر وتعليمات المدير عالية ، وأن (٣٨.١٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير متوسطة ، وأن (١٠.٧٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وهناك (٤.٨٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

كما بيّن أن (٤١.٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء مهمة متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات متوسطة ، وأن (٣٥.٣٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير عالية ، وأن (١٥.٣٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير ضعيفة ، وهناك (٨.٢٪) من المديرين يرون أن قدرة السكرتير على أداء تلك العملية معدومة .

مما سبق يتبين أن ترتيب الأعمال التي تكون فيها قدرة السكرتير عالية من وجهة نظر المديرين هي كما يلي : استقبال المكالمات الهاتفية وإحالة الهام منها للمدير (٧٢.٦٪) ، طلب المكالمات الهاتفية للمدير (٧٠.٢٪) ، استقبال الزوار وتنظيم دخولهم وترتيب مواعيد الزائرين (٦٣.٥٪) ، استلام وتوجيه البريد الوارد (٥٩.٨٪) ، تصدير المعاملات (٥٨.٥٪) ، حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق (٥١.٨٪) ، تنظيم وترتيب الاجتماعات (٥٠٪) ، تحويل المواد المسجلة صوتياً إلى مكتوبة (٤٧.٥٪) ، إبلاغ تعليمات المدير (٤٦.٥٪) ، تنظيم سفريات ورحلات المدير (٤٣.٩٪) ، استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية (٤١.٥٪) متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات (٤١.٢٪) ، نسخ الخطابات الصادرة (٣٩٪) ، اختزال الرسائل (٣٨.٣٪) ، أعمال التلخيص (٣٥.٤٪) ، النيابة عن المدير في تولى الكثير من التفاصيل المتكررة (٣٣.٧٪) ، تسجيل محاضر الاجتماعات (٣١.٧٪) ، تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير (٣٠.٤٪) ، الإشراف على موظفين آخرين (٢٩.٨٪) .

٢٧ - أعمال السكرتارية التي يقوم بها المدير :

جدول [٢٩]  
أعمال السكرتارية التي يقوم بها المدير

مستلم	الاعمال	التكرار	المجيبين	غير المجيبين	المجموع الكلي
١	استقبال البريد الوارد .	العدد	٤١	٤٤	٨٥
		(%)	٤٨,٢	٥١,٨	٪١٠٠
٢	استلام البريد الوارد وتوجيهه .	العدد	٣٨	٤٧	٨٥
		(%)	٤٤,٧	٥٥,٣	٪١٠٠
٣	تصدير المعاملات .	العدد	٢٤	٦١	٨٥
		(%)	٢٨,٢	٧١,٨	٪١٠٠
٤	ترتيب مواعيد الزائرين .	العدد	٤٦	٣٩	٨٥
		(%)	٥٤,١	٤٥,٩	٪١٠٠
٥	استقبال الزوار .	العدد	٥٤	٣١	٨٥
		(%)	٦٣,٥	٣٦,٥	٪١٠٠
٦	استقبال المكالمات الهاتفية مباشرة والرد عليها .	العدد	٦٦	١٩	٨٥
		(%)	٧٧,٦	٢٢,٤	٪١٠٠
٧	طلب المكالمات الهاتفية مباشرة أو الخارجية نون الاستغاثة بأحد .	العدد	٦٧	١٨	٨٥
		(%)	٧٨,٨	٢١,٢	٪١٠٠
٨	نسخ الخطابات الصادرة .	العدد	٢١	٦٤	٨٥
		(%)	٢٤,٧	٧٥,٣	٪١٠٠
٩	تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير الصادرة عن الإدارة .	العدد	٤٢	٤٣	٨٥
		(%)	٤٩,٤	٥٠,٦	٪١٠٠
١٠	التحضير والترتيب للاجتماعات .	العدد	٦٢	٢٣	٨٥
		(%)	٧٢,٩	٢٧,١	٪١٠٠
١١	التحضير والترتيب للسفريات والرحلات .	العدد	٥١	٣٤	٨٥
		(%)	٦٠	٤٠	٪١٠٠
١٢	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .	العدد	٣٥	٥٠	٨٥
		(%)	٤١,٢	٥٨,٨	٪١٠٠
١٣	حفظ وتنظيم أوراق ووثائق الإدارة .	العدد	٣٩	٤٦	٨٥
		(%)	٤٥,٩	٥٤,١	٪١٠٠
١٤	القيام بالأعمال المتكررة في المكتب .	العدد	٤٣	٤٢	٨٥
		(%)	٥٠,٦	٤٩,٤	٪١٠٠
١٥	إبلاغ الأوامر والتعليمات لأية جهة .	العدد	٧٢	١٣	٨٥
		(%)	٨٤,٧	١٥,٣	٪١٠٠
١٦	متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات .	العدد	٧١	١٤	٨٥
		(%)	٨٣,٥	١٦,٥	٪١٠٠

الرقم	الجهاز الإداري	اسم	المنوبة
١	وزارة	٢٨	٢٨,٣

يتضح من الجدول رقم (٢٩) الخاص بالأعمال التي يقوم بها المدير والتي تعد في الأساس من أعمال السكرتير ، أن (٨٣,٥ ٪) من المديرين يرون أن متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات تأتي في مقدمة الأعمال التي يقوم بها المدير في الإدارة ، والتي تعد في الأساس من أعمال السكرتارية ، يليها إبلاغ تلك الأوامر والتعليمات لأية جهة بنسبة (٨٤,٧ ٪) ، ثم طلب المكالمات الداخلية أو الخارجية بنسبة (٧٨,٨ ٪) ، ثم استقبال المكالمات الهاتفية مباشرة بنسبة (٧٧,٦ ٪) ، ثم التحضير والترتيب للاجتماعات بنسبة (٧٢,٩ ٪) ، ثم استقبال الزوار بنسبة (٦٣,٥ ٪) ، ثم التحضير والترتيب للسفريات والرحلات بنسبة (٦٠ ٪) ، ثم ترتيب مواعيد الزائرين بنسبة (٥٤,١ ٪) ، ثم القيام بالأعمال المتكررة في المكتب بنسبة (٥٠,٦ ٪) ، ثم تحرير الخطابات والمذكرات الصادرة عن الإدارة بنسبة (٤٩,٤ ٪) ، ثم استقبال البريد الوارد بنسبة (٤٨,٢ ٪) ، ثم حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق بنسبة (٤٥,٩ ٪) ، ثم استلام البريد الوارد وتوجيهه بنسبة (٤٤,٧ ٪) ، ثم استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية بنسبة (٤١,٢ ٪) ، ثم تصدير المعاملات بنسبة (٢٨,٢ ٪) ، وأخيرا نسخ الخطابات الصادرة بنسبة (٢٤,٧ ٪) .

إن هذا يبين أن هناك عدداً من أعمال السكرتارية يقوم بها المديرين ، وهي من وجهة نظرهم على الترتيب التالي : متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات ، إبلاغ الأوامر والتعليمات ، طلب المكالمات الداخلية أو الخارجية ، استقبال المكالمات الهاتفية ، التحضير والترتيب للاجتماعات ، استقبال الزوار ، التحضير والترتيب للسفريات والرحلات ، ترتيب مواعيد الزائرين ، القيام بالأعمال المتكررة في المكتب ، تحرير الخطابات والمذكرات الصادرة عن الإدارة ، استقبال البريد الوارد ، حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق ، استلام البريد الوارد وتوجيهه ، استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية ، تصدير المعاملات ، وأخيرا نسخ الخطابات الصادرة .

- عرض استبانة القائمين بأعمال السكرتارية ،  
١ - جهة العمل :

الجدول رقم [٣٠]  
توزيع أفراد العينة من القائمين بأعمال السكرتارية حسب جهة العمل

الرقم	الجهاز الإداري	التكرار	النسبة المئوية
١	وزارة	٢٨	٢٨,٣
٢	مؤسسة	١٨	١٨,٢
٣	ديوان	١٠	١٠,١
٤	رئاسة	١٥	١٥,٢
٥	هيئة	١٩	١٩,١
٦	مديرية	صفر	صفر
٧	مصلحة	صفر	صفر
٨	أخرى	٩	٩,١
المجموع		٩٩	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٣٠) الخاص بتوزيع أفراد العينة من القائمين بأعمال السكرتارية حسب جهة العمل ، أن (٢٨,٣٪) من القائمين بأعمال السكرتارية من العينة المستجيبة يوجدون في الوزارات ، تليها الهيئات بنسبة (١٩,١٪) ، ويأتى بعد ذلك المؤسسات العامة بنسبة (١٨,٢٪) ، ثم الرئاسة بنسبة (١٥,٢٪) ، تليها الدواوين بنسبة (٩,٥٪) ، ثم المديريات بنسبة (١٠,١٪) ، ثم فئات أخرى (إمارة) بنسبة (٩,١٪) .

## ٢ - عدد السكرتيرين السعوديين وغير السعوديين :

### الجدول رقم [٣١]

السعوديون وغير السعوديين القائمون بأعمال السكرتارية

الجنسية	سعودي	غير سعودي	المجموع الكلي
التكرار	٨٧	١٠	*٩٧
(%)	٨٩.٧	١٠.٣	١٠٠

\* عدد الحالات المفقودة = ٢

يتضح من الجدول رقم (٣١) الخاص بعدد السعوديين وغير السعوديين القائمين بأعمال السكرتارية ، أنَّ (٨٩.٧٪) من القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية المستجيبة هم من السعوديين ، في حين أنَّ (١٠.٣٪) من القائمين بأعمال السكرتارية في تلك الأجهزة الحكومية هم من غير السعوديين ، والسبب في ارتفاع نسبة السعوديين هو ما تتطلبه أعمال السكرتارية في الجهات الحكومية على وجه الخصوص من أوضاع معينة ، ولأنَّ أعمال السكرتارية تتبوأ مكانة متميزة في الإدارات الحكومية العامة . لذلك كانت الغالبية العظمى من القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية المستقصاة من السعوديين .

## ٣ - المؤهل العلمي :

### الجدول رقم [٣٢]

المؤهل العلمي للقائمين بأعمال السكرتارية

المؤهل	كفاءة متوسطة	ثانوية عامة	ثانوية تجارية	دبلوم	جامعة	أخرى	المجموع الكلي
التكرار	١٨	٢١	٢٠	١٤	٢١	٥	٩٩
(%)	١٨.٢	٢١.٢	٢٠.٢	١٤.١	٢٢.٢	٥.١	١٠٠٪



يتضح من الجدول رقم (٣٢) الخاص بالمؤهل العلمى للقائمين بأعمال السكرتارية أن (٢١.٢٪) من القائمين بهذه الأعمال حاصلون على مؤهل جامعى ، وتمثل هذه النسبة أيضاً الحاصلين على الثانوية العامة ، وأن (٢٠.٢٪) من القائمين بأعمال السكرتارية حاصلون على الثانوية التجارية ، وهناك (١٨.٢٪) من القائمين بأعمال السكرتارية حاصلون على الكفاءة المتوسطة ، وهناك (١٤.١٪) من القائمين بأعمال السكرتارية حاصلون على دبلوم السكرتارية العامة من معهد الادارة العامة ، أو دبلوم المعهد العالى للعلوم المالية والتجارية ، أو دبلوم سكرتارية وإدارة أعمال ، فى حين أن (٥.١٪) من القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية المستجيبة حاصلون على مؤهلات علمية أخرى هى دراسات جامعية عليا (ماجستير علوم ادارية أوماجستير علوم أمنية) . ويتبين مما سبق أن مؤهلات القائمين بأعمال السكرتارية هى على الترتيب التنازلى التالي : جامعة وثانوية عامة ، ثانوية تجارية ، دبلوم بعد الثانوية ، الكفاءة المتوسطة ، مؤهلات أخرى فى الدراسات الجامعية المختلفة .

٤ - العمر :

**الجدول رقم (٣٣)**  
**فئة أعمار القائمين بأعمال السكرتارية**

فئة العمر	التكرار	النسبة المئوية
٢٠ سنة فأقل	صفر	صفر ٪
من ٢١-٢٥ سنة	٢٨	٢٨,٣
من ٢٦-٣٠ سنة	٢٦	٢٦,٣
من ٣١-٣٥ سنة	٢٤	٢٤,٢
من ٣٦-٤٠ سنة	٩	٩,١
٤١ سنة فأكثر	١٢	١٢,١
المجموع	٩٩	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (٣٣) الخاص بفئة أعمار القائمين بأعمال السكرتارية ، أنَّ (٢٨ ٣٪) من القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية المستجيبة تتراوح أعمارهم بين (٢١-٢٥) سنة ، وأنَّ (٢٦.٣٪) من القائمين بهذه الأعمال تتراوح أعمارهم بين (٢٦-٣٠) سنة ، وأنَّ (٢٤.٢٪) من القائمين بهذه الأعمال تتراوح أعمارهم بين (٣١-٣٥) سنة ، وأنَّ (١٢.١٪) من القائمين بأعمال السكرتارية عمرهم (٤١) سنة فأكثر ، وهناك (٩ ١٪) من القائمين بأعمال السكرتارية تتراوح أعمارهم بين (٣٦-٤٠) سنة . ويتبين من هذا أنَّ غالبية القائمين بأعمال السكرتارية تتراوح أعمارهم بين (٢١-٢٥) سنة ، وأنَّ قلة منهم تتراوح أعمارهم بين ٣٦-٤٠ سنة .

#### ٥ - المراتب الوظيفية :

**الجدول رقم [٣٤]**  
**المراتب الوظيفية للقائمين بأعمال السكرتارية**

المرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من الرابعه	١٣	١٣,١
الرابعة	١٣	١٣,١
الخامسة	٢٣	٢٣,٢
السادسة	١٦	١٦,٢
السابعة	١٣	١٣,١
الثامنة	٨	٨,١
التاسعة	٥	٥,١
العاشره فأكثر	٨	٨,١
المجموع	٩٩	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (٣٤) الخاص بالمراتب الوظيفية للقائمين بأعمال السكرتارية ، أنَّ (٢٣.٢٪) من القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية المستجيبة يشغلون المرتبة الخامسة ، وأنَّ (١٦.٢٪) منهم يشغلون المرتبة السادسة ،

وَأَنَّ (١٣.١٪) منهم يشغلون المرتبة السابعة ، وَأَنَّ النسبة نفسها يشغل أفرادها المرتبة الرابعة والمراتب التي هي أقل من الرابعة ، وَأَنَّ (٨.١٪) منهم يشغلون المرتبة الثامنة ، وَأَنَّ (٨.١٪) أيضاً من القائمين بأعمال السكرتارية يشغلون العاشرة فأكثر ، وهناك نسبة (٥.١٪) يشغل أفرادها المرتبة التاسعة ، ويتبين من هذا أَنَّ أكبر نسبة من السكرتيرين تشغل المرتبة الخامسة ، وَأَنَّ القلة منهم تشغل المرتبة التاسعة .

#### ٦ - اسم الوظيفة :

**جدول رقم [٣٥]**  
**اسم وظيفة من يقوم بأعمال السكرتارية**

م	الاسم	التكرار	م	الاسم	التكرار
١	سكرتير	٢٨	١٢	مدقق حسابات	١
٢	كاتب	٢٤	١٣	مشغل أجهزة	١
٣	مدير مكتب	١٢	١٤	أخصائي إداري	١
٤	ناسخ آلة	١١	١٥	أخصائي شؤون موظفين	١
٥	ناسخ آلة بلغتين	٢	١٦	مساعد فني	١
٦	سكرتير سرى	٢	١٧	مندوب إعلامي	١
٧	سكرتير خاص	٢	١٨	محقق	١
٨	مأمور علاقات عامة	٢	١٩	مستشار	١
٩	محاسب	٢	٢٠	مراقب تجاري	١
١٠	مدخل بيانات	٢	٢١	مفتش تجاري	١
١١	مأمور مكتبة	١	٢٢	مراقب تعليم	١

يتضح من الجدول رقم (٣٥) أَنَّ أسماء الوظائف للقائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية هي على النحو التالي : سكرتير ، كاتب ، مدير مكتب ، ناسخ آلة ، ناسخ آلة بلغتين ، سكرتير سرى ، سكرتير خاص ، وهناك عدد من أسماء الوظائف التي تعد بعيدة عن مجموعة الوظائف الإدارية المعاونة وهي : محاسب ، ومأمور علاقات ، ومدقق حسابات ، ومدخل بيانات ، وإخصائي إداري ، ومساعد فني ، ومندوب إعلامي ، ومستشار ، ومحقق ، ومأمور مكتبة ، ومراقب تجاري ، ومراقب تعليم ، ومفتش تجاري . ويتبين من ذلك أَنَّ أعمال السكرتارية تؤدي من قبل أشخاص غير مؤهلين لأدائها مما قد يؤثر على فاعليتها في تلك الجهات الحكومية .

## ٧ - عدد السكرتيرين :

**جدول رقم [٣٦]**  
**عدد السكرتيرين في الإدارة**

عدد السكرتيرين	(١) سكرتير	(٢) سكرتير	(٣) سكرتير	(٤) سكرتير	(٥) سكرتير فاكتر	المجموع الكلى
التكرار	٤٣	٢٧	٩	٩	٦	*٩٤
(%)	٤٥,٧	٢٨,٧	٩,٦	٩,٦	٤,٦	%١٠٠

\* عدد الحالات المفقودة = ٥

يتضح من الجدول رقم (٣٦) الخاص بعدد السكرتيرين ، أن (٤٥,٧٪) من الأجهزة الحكومية المستجيبة يوجد فيها سكرتير واحد لكل إدارة ، وأن (٢٨,٧٪) من هذه الأجهزة فيها سكرتيران لكل إدارة ، وأن (٩,٦٪) من هذه الأجهزة فيها ثلاثة سكرتيرين لكل إدارة ، وأن (٩,٦٪) أيضاً من هذه الأجهزة يوجد فيها أربعة سكرتيرين لكل إدارة ، وهناك (٤,٦٪) من هذه الأجهزة فيها خمسة سكرتيرين فاكتر لكل إدارة .

## ٨ - الاشراف :

**جدول رقم [٣٧]**  
**إشراف السكرتيرين على موظفين**

الاشراف	نعم	لا	المجموع الكلى
التكرار	٣٥	٦١	*٩٦
(%)	٣٦,٥	٦٣,٥	%١٠٠

\* عدد الحالات المفقودة = ٢

يتضح من الجدول رقم (٣٧) الخاص بمدى إشراف السكرتيرين على موظفين ، أن (٦٣,٥٪) من القائمين بأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية المستجيبة لا يشرفون على موظفين ، وأن (٣٦,٥٪) منهم يشرفون على موظفين . وقد تراوح عدد هؤلاء الموظفين بين (٢-٢٤) موظفًا ، وهذا يبين أن أعمال السكرتارية قد تصل الى الأعمال الإشرافية فى بعض المكاتب الحكومية ، مما يتطلب تفويض بعض السكرتيرين الصلاحيات الإدارية البسيطة ليتمكنوا من تأدية تلك الوظيفة .

## ٩ - مفهوم السكرتارية :

**جدول رقم [٣/١]**  
**دور المكان والمهام واسم الإدارة في تحديد مفهوم السكرتارية**

المتغيرات	موافق جداً		موافق		غير متأكد		موافق		غير موافق جداً		المجموع الكلى
	النكرار (%)	التكرار (%)	النكرار (%)	التكرار (%)	النكرار (%)	التكرار (%)	النكرار (%)	التكرار (%)	النكرار (%)	التكرار (%)	
المكان	٢٢	٢٢,٤	٤٣	٤٣,٩	٨	٨,٢	١٧	١٧,٣	٨	٨,٢	١٠٠
المهام	٣٨	٣٨,٤	٤٦	٤٦,٥	٧	٧,١	٥	٥	٣	٣	١٠٠
اسم الإدارة	١٧	١٧,٣	٤٢	٤٢,٩	١٢	١٢,٢	٢٣	٢٣,٥	٤	٤,١	١٠٠

\* عدد الحالات المقترحة = ١

يبين الجدول رقم (٣٨) أنَّ (٦٦,٣٪) يرون أنَّ للمكان دوراً في تحديد مفهوم السكرتارية ، فى حين أنَّ (٢٥,٥٪) يرون أنه ليس للمكان دور فى تحديد مفهوم السكرتارية ، وهناك (٨,٢٪) غير متأكدين من دور المكان فى تحديد مفهوم السكرتارية .

وبين هذا الجدول أيضاً أنَّ (٨٤,٩٪) يرون أنَّ للمهام دوراً فى تحديد مفهوم السكرتارية ، فى حين أنَّ (٨٪) يرون أنه ليس للمهام دور فى تحديد مفهوم السكرتارية ، وهناك (٧,١٪) غير متأكدين من دور المهام فى تحديد مفهوم السكرتارية .

كما يبين هذا الجدول أنَّ (٦٠,٢٪) يرون أنَّ لاسم الإدارة دوراً فى تحديد مفهوم السكرتارية ، فى حين أنَّ (٢٧,٦٪) يرون أنه ليس لاسم الإدارة دور فى تحديد مفهوم السكرتارية ، وهناك (٢١,٢٪) غير متأكدين من دور اسم الإدارة فى تحديد مفهوم السكرتارية .

ويتبين ممَّا سبق أنَّ تحديد مفهوم السكرتارية يتأثر بما يلى : المهام (٨٤,٩٪) ، المكان (٦٦,٣٪) ، اسم الإدارة (٦٠,٢٪) .

# ١٠- ملاءمة أسم السكرتارية العامة :

**جدول (٣٩)**  
**ملاءمة أسم السكرتارية العامة**

موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلى	
النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)
٢٧	٢٧,٣	٤٧	٤٧,٥	١٠	١٠,١	١١	١١,١	٤	٤,١

يبين الجدول رقم (٣٩) أنَّ (٧٤.٨٪) يرون ملاءمة اسم السكرتارية العامة ، فى حين أنَّ (١٥.١٪) يرون عدم ملاءمة اسم السكرتارية العامة ، وهناك (١٠.١٪) غير متأكدين من ملاءمة اسم السكرتارية العامة .

ويتضح مما سبق أنَّ معظم القائمين بأعمال السكرتارية يرون ملاءمة اسم السكرتارية العامة للوحدات التى تقدم خدمات معاونة فى جهة العمل .

## ١١- أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية فى الأجهزة الحكومية :

**جدول رقم (٤٠)**  
**أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية فى الأجهزة الحكومية**

موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلى	
النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)
١٧	١٧,٢	٢٧	٢٧,٣	٤١	٤١,٤	١١	١١,١	٣	٣,٣
٢١	٢١,٤	٣٩	٣٩,٨	١٤	١٤,٣	٢٢	٢٢,٥	٢	٢,٢
١٦	١٦,٥	٤٢	٤٢,٣	١٣	١٣,٤	٢٢	٢٢,٧	٤	٤,١

عدد الحالات المفقودة = ٢

عدد الحالات المفقودة = ١

يبين الجدول رقم (٤٠) أنَّ (٤٤.٥٪) يرون أنَّ لأصل كلمة السكرتارية دوراً فى تحديد مفهومها ، وهناك (٤١.٤٪) غير متأكدين من دور أصل الكلمة ، فى حين أنَّ (١٤.١٪) يرون أنه ليس لأصل الكلمة دور فى تحديد مفهوم السكرتارية .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٦١.٢٪) يرون أن هناك دوراً لشمولية أعمال السكرتارية في عدم تحديد مفهومها ، في حين أن (٢٤.٥٪) يرون أنه ليس هناك دور لشمولية أعمال السكرتارية في تحديد مفهومها ، وهناك (١٤.٣٪) غير متأكدين من دور شمولية أعمال السكرتارية .

كما يبين أن (٥٩.٨٪) يرون أن هناك دوراً لتحديد وتوحيد مهام السكرتارية في وضوح مفهومها ، في حين أن (٢٦.٨٪) يرون أنه ليس هناك دور لتحديد وتوحيد مهام السكرتارية في وضوح مفهومها ، وهناك (١٣.٤٪) غير متأكدين من دور تحديد وتوحيد مهام السكرتارية . مما سبق يتبين أن عدم وضوح مفهوم السكرتارية يرجع لأسباب هي على النحو التالي : شمولية أعمال السكرتارية ، عدم تحديد وتوحيد مهام السكرتارية ، أصل الكلمة .

## ١٢ - التنظيم الإداري لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

### جدول رقم (٤١)

#### التنظيم الإداري لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية

المتغيرات	موافق جداً		موافق		غير متأكد		موافق		غير موافق جداً		المجموع الكلي	
	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)	التكرار	(٪)
المركزية	١٣	١٣,١	٢٣	٢٣,٢	٨	٨,٢	٤٢	٤٢,٤	١٣	١٣,١	٩٩	٩٩
اللامركزية	٣٢	٣٢,٢	٥٥	٥٥,٦	٦	٦,١	٥	٥,١	١	١	٩٩	٩٩
الأسلوبان معا	١١	١١,٢	٤٣	٤٣,٤	٢٤	٢٤,٢	١٨	١٨,٢	٣	٣	٩٩	٩٩

يبين الجدول رقم (٤١) أن (٥٥.٥٪) يرون أن أعمال السكرتارية ليست مركزية ، في حين أن (٣٦.٣٪) يرون أن أعمال السكرتارية مركزية ، وهناك (٨.٢٪) غير متأكدين من مركزية أعمال السكرتارية أو عدم مركزيتها .

كما يبين الجدول أن (٥٤.٦٪) يرون استخدام المركزية واللامركزية معا في تنظيم أعمال السكرتارية ، وهناك (٢٤.٢٪) غير متأكدين من مدى استخدام الأسلوبين ، في حين أن (٢١.٢٪) من القائمين يرون عدم استخدام الأسلوبين معا . ويتضح مما سبق

أن تنظيم أعمال السكرتارية في الجهات المستقصاة هو على النحو التالي : اللامركزية ، المركزية ، الأسلوبان معا .

#### ١٣ - ملاءمة الأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية :

##### جدول رقم [٤٢]

ملاءمة الأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)
١٣	١٣,١	٤٦	٤٦,٤	١٥	١٥,٢	٢٠	٢٠,٢	٥	٥,١
٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩

يبين الجدول رقم (٤٢) الخاص بمدى ملاءمة أسلوب تنظيم أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية المستجيبة أن (٥٩.٥٪) يرون ملاءمة الأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية ، في حين أن (٢٥.٣٪) يرون عدم ملاءمة الأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية ، وهناك (١٥.٢٪) غير متأكدين من مدى ملاءمة الأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية ، ويتبين من هذا أن غالبية القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية يرون ملاءمة الأسلوب التنظيمي المتبع لأعمال السكرتارية .

#### ١٤ - مهام وأعمال السكرتارية العامة :

##### جدول رقم [٤٣]

مهام وأعمال السكرتارية العامة

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)
١٣	١٣,٣	٣٢	٣٢,٧	٢٣	٢٣,٤	٢٤	٢٤,٥	٦	٦,١
٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩
١٣	١٣,٣	٣٢	٣٢,٧	٢٣	٢٣,٤	٢٤	٢٤,٥	٦	٦,١
٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩
١٣	١٣,٣	٣٢	٣٢,٧	٢٣	٢٣,٤	٢٤	٢٤,٥	٦	٦,١
٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩	٩٩

\* عدد الحالات المقيدة = ١



يبين الجدول رقم (٤٣) أن (٤٦٪) يرون أن أعمال السكرتارية اللجان تعدّ من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة ، في حين أن (٦٠.٦٪) يرون أنها ليست من مهام وأعمال السكرتارية العامة ، وهناك (٢٣.٤٪) غير متأكدين من تصنيف السكرتارية اللجان .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٣٤.٤٪) يرون أن أعمال السكرتارية المجالس تعدّ من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة ، في حين أن (٣٣.٣٪) يرون أنها ليست من مهام وأعمال السكرتارية العامة ، وهناك (٣٢.٣٪) غير متأكدين من تصنيف السكرتارية المجالس .

كما يبين الجدول أن (٤٧.٥٪) يرون أن أعمال السكرتارية الأمانات تعدّ من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة ، في حين أن (٣١.٣٪) يرون أنها ليست من مهام وأعمال السكرتارية العامة ، وهناك (٢١.٢٪) غير متأكدين من تصنيف السكرتارية الأمانات .

ويتبين بعد ذلك أن أعمال السكرتارية العامة في الجهات الحكومية كما يراها القائمون بأعمال السكرتارية هي على النحو التالي : سكرتارية الأمانات ، سكرتارية اللجان ، سكرتارية المجالس .

#### ١٥ - أساليب السكرتارية في الأجهزة الحكومية :

جدول رقم [٤٤]  
أساليب السكرتارية في الأجهزة الحكومية

المتغيرات	موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)
العامة	١١	١١,١	٤٤	٤٤,٤	٢٩	٢٩,٣	١٤	١٤,٢	١	١,٠
المتخصصة	١٤	١٤,١	٤٧	٤٧,٥	٢٧	٢٧,٣	٩	٩,١	٢	٢,٠
الخاصة	١٧	١٧,٣	٤٥	٤٥,٩	٢١	٢١,٤	١١	١١,٢	٤	٤,٢

• عدد الحالات المفقودة = ١

يبين الجدول رقم (٤٤) أن (٥٥.٥٪) يرون أن أسلوب السكرتارية العامة هو الواضح في الاستخدام من حيث الاسم والعمل ، وهناك (٢٩.٣٪) غير متأكدين من

وضوح استخدام أسلوب السكرتارية العامة ، فى حين أن (١٥.٢٪) يرون أنه ليس واضحاً فى استخدامه .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٦١.٦٪) يرون أن أسلوب السكرتارية المتخصصة هو الواضح فى الاستخدام من حيث الأسماء والأعمال ، وهناك (٢٧.٣٪) غير متأكدين من وضوح استخدام أسلوب السكرتارية المتخصصة ، فى حين أن (١١.١٪) يرون أنه ليس واضحاً فى استخدامه .

كما يبين الجدول أن (٦٣.٢٪) يرون أن أسلوب السكرتارية الخاصة هو الواضح فى الاستخدام من حيث الأسماء والأعمال ، وهناك (٢١.٤٪) غير متأكدين من وضوح استخدام أسلوب السكرتارية الخاصة ، فى حين أن (١٥.٢٪) يرون أنه ليس واضحاً فى استخدامه .

ويتضح من كل ذلك أن أساليب السكرتارية الواضحة كما يراها القائمون بأعمالها فى الجهات الحكومية هي كما يلي : السكرتارية الخاصة ، السكرتارية المتخصصة ، السكرتارية العامة .

#### ١٦- دور المهام والتخصص فى تحديد مصطلح السكرتير :

##### جدول رقم [٤٥]

##### دور المهام والتخصص فى تحديد مصطلح السكرتير

المتغيرات	موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلى	
	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)
المهام	٤٩	٤٩,٥	٣٣	٣٣,٣	٦	٦,١	١١	١١,١	صفر	صفر
التخصص	٣٥	٣٥,٤	٤١	٤١,٤	٨	٨,١	١٤	١٤,١	١	١

يبين الجدول رقم (٤٥) أن (٨٢.٨٪) من القائمين يرون أن هناك دوراً للمهام فى تحديد مفهوم السكرتير ، فى حين أن (١١.١٪) غير موافقين ، وهناك (٦.١٪) غير متأكدين من دور تلك المهام .

كما يبين الجدول أن (٧٦.٨٪) يرون أن هناك دوراً للتخصص في تحديد مصطلح السكرتير ، في حين أن (١٥.١٪) يرون أنه ليس هناك دور للتخصص ، وهناك (٨.١٪) غير متأكدين من ذلك الدور .

ويتضح من كل ذلك أن هناك تقارباً في رأي القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية في دور المهام والتخصص في تحديد مفهوم مصطلح السكرتير .

#### ١٧ - أهمية التخصص للقيام بأعمال السكرتارية :

**جدول رقم [٤٦]**  
**أهمية التخصص للقيام بأعمال السكرتارية**

موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)
٤٣	٤٤,٣	٢٧	٢٨,١	٧	٧,٢	٩	٩,٤	١	١,٠

\* عدد الحالات المقيدة = ٢

يتضح من الجدول رقم (٤٦) أن (٨٢.٤٪) يرون أن هناك أهمية للتخصص للقيام بأعمال السكرتارية ، في حين أن (١٥.١٪) يرون أنه ليس هناك أهمية للتخصص ، وهناك (٧.٢٪) غير متأكدين من أهمية ذلك الشرط .

ويتبين منه أيضاً أن غالبية القائمين بأعمال السكرتارية يرون أن التخصص أهمية للقيام بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية .

#### ١٨ - ندرة المتخصصين في أعمال السكرتارية :

**جدول رقم [٤٧]**  
**ندرة المتخصصين في أعمال السكرتارية**

موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)	التكرار (%)	النسبة (%)
٢٦	٢٦,٨	٢٥	٢٦,١	٢٦	٢٦,٨	٧	٧,٢	٢	٢,١

\* عدد الحالات المقيدة = ٢

يبين الجدول رقم (٤٧) أن (٦٢.٩٪) يرون أن هناك ندرة في المتخصصين في أعمال السكرتارية ، وهناك (٢٦.٨٪) غير متأكدين من أن هناك ندرة في المتخصصين ، في حين أن (١٠.٣٪) يرون أنه ليس هناك ندرة في المتخصصين . وهذا يوضح أن غالبية القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية يرون أن هناك ندرة في المتخصصين بأعمال السكرتارية .

#### ١٩- أهمية تجزئة أعمال السكرتارية :

**جدول رقم [٤٨]**  
**أهمية تجزئة أعمال السكرتارية**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)
١٤	١٤,١	١٧	١٧,٢	٢٩	٢٩,٣	٣٦	٣٦,٤	٩٩	١٠٠

يبين الجدول رقم (٤٨) أن (٣٩.٤٪) يرون أنه ليس مهماً أن تؤدي أعمال السكرتارية بشكل جزئي ، في حين أن (٣١.٣٪) يرون أن هناك أهمية لأن تؤدي أعمال السكرتارية بشكل جزئي ، وهناك (٢٩.٣٪) غير متأكدين من أهمية أن تؤدي أعمال السكرتارية بشكل جزئي . من هذا يتبين أن (٣٩٪) من القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية يرون أنه ليس هناك ضرورة لتجزئة أعمال السكرتارية .

#### ٢٠ - كيفية تنفيذ أعمال السكرتارية :

**جدول رقم [٤٩]**  
**كيفية تنفيذ أعمال السكرتارية**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)
٢٣	٢٣,٢	٥٢	٥٢,٥	١٢	١٢,١	١٠	١٠,٢	٢	٢,٠
٢٢	٢٢,٢	٣٥	٣٥,٤	٢٠	٢٠,٢	١٧	١٧,١	٥	٥,١

يبين الجدول رقم (٤٩) أن (٧٥.٧٪) يرون أن أعمال السكرتارية تنفذ وفق مهام واختصاصات محددة ، في حين أن (١٢.٢٪) من السكرتيرين غير موافقين ، وهناك (١٢.١٪) غير متأكدين .

كما يبين هذا الجدول أن (٥٧.٦٪) من القائمين بأعمال السكرتارية يرون أن أعمال السكرتارية تنفذ بالاتفاق بين المدير والسكرتير ، وهناك (٢٠.٢٪) غير متأكدين ، في حين أن (٢٢.٢٪) يرون أن أعمال السكرتارية لا تنفذ بالاتفاق .

من هذا يتضح أن تنفيذ أعمال السكرتارية كما يراه القائمون بأعمالها في الجهات الحكومية يكون عند الأكثرية وفق مهام واختصاصات محددة ، في حين أن نسبة كبيرة منهم (٥٨٪) يرون أن تنفيذ أعمال السكرتارية يتم بالاتفاق بين المدير والسكرتير .

#### ٢١ - تأثير كثرة أعمال السكرتارية على قدرة القائمين بها :

**جدول رقم [٥٠]**  
**تأثير كثرة أعمال السكرتارية على قدرة القائمين بها**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار
٤٣	٤٣,٤	٢٣	٣٢,٣	٦	٦,١	١٥	١٥,٢	٢	٢
٩٩	٩٩	١٠٠	١٠٠						

يبين الجدول رقم (٥٠) الخاص بتأثير كثرة أعمال السكرتارية على قدرة القائمين بها ، أن (٧٦.٧٪) يرون أن أعمال السكرتارية كثيرة ، مما يجعلها تؤثر على قدرة القائم بها ، في حين أن (١٧.٢٪) يرون أن أعمال السكرتارية ليست بكثيرة ، وهناك (٦.١٪) غير متأكدين من كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها .

ويتبين من هذا أن غالبية القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية المستقصاة يرون أن أعمال السكرتارية كثيرة ، مما يجعلها تؤثر على قدرة القائم بها ، وهناك نسبة ضئيلة منهم يرون أنها ليست كثيرة .

## ٢٢ - شروط اختيار السكرتير :

**جدول رقم [٥١]**  
**شروط اختيار السكرتير**

المتغيرات	موافق جداً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جداً	المجموع الكلي
	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)
الرغبة	٣٨	٣٨,٤	٣٨	٣٨,٤	٩	٩,١
حسن المظهر	٤٦	٤٦,٥	٤٥	٤٥,٥	٥	٥,٥
قوة الشخصية	٣٦	٣٦,٣	٤٦	٤٦,٥	٩	٩,١
المعارف العامة	٣٢	٣٢,٤	٤٢	٤٢,٧	١١	١١,٥
المؤهل العلمي	٣٠	٣٠,٣	٣٨	٣٨,٤	١١	١١,٥
القدرات والمهارات	٥٠	٥١,٥	٤١	٤٢,٣	٣	٣,١
الخبرة	٢٣	٢٣,٣	٤٨	٤٨,٥	٤	٤,٤

• عدد الحالات المقيدة = ٢

•• عدد الحالات المقيدة = ٢

يبين الجدول رقم (٥١) أن (٧٦.٨٪) يرون أهمية توافر شرط الرغبة عند اختيار مهنة السكرتارية ، في حين أن (١٤.١٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر شرط الرغبة في اختيار مهنة السكرتارية ، وهناك (٩.١٪) غير متأكدين من أهمية توافر شرط الرغبة .

وبين هذا الجدول أيضاً أن (٩٢٪) يرون أهمية توافر صفة حسن المظهر عند اختيار السكرتير ، وهناك (٥٪) غير متأكدين من أهمية صفة حسن المظهر عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٣٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر صفة حسن المظهر .

كما يبين أن (٨٢.٨٪) يرون أهمية توافر صفة قوة الشخصية عند اختيار السكرتير ، وهناك (٩.١٪) غير متأكدين من أهمية توافر صفة قوة الشخصية عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٨.١٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر صفة قوة الشخصية .

وبين كذلك أن (٧٧.١٪) يرون أهمية توافر المعارف العامة عند اختيار السكرتير ، وهناك (١١.٥٪) غير متأكدين من أهمية توافر المعارف العامة عند اختيار السكرتير ، في حين أن (١١.٤٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر المعارف العامة .

كما يبيّن أن (٦٨.٧٪) يرون أهمية توافر المؤهل العلمي عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٢٠.٢٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر المؤهل العلمي ، وهناك (١١.٨٪) غير متأكدين من أهمية توافر المؤهل العلمي عند اختيار السكرتير .

ويبيّن أيضاً أن (٩٣.٨٪) يرون أهمية توافر القدرات والمهارات عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٣.١٪) غير موافقين على أن هناك أهمية لتوافر القدرات والمهارات عند اختيار السكرتير ، وهناك بالنسبة السابقة نفسها أي (٣.١٪) غير متأكدين من أهمية توافر القدرات والمهارات عند اختيار السكرتير .

كما يبيّن أن (٨١.٨٪) يرون أهمية توافر الخبرة عند اختيار السكرتير ، في حين أن (١٤.٢٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لتوافر الخبرة ، وهناك (٤٪) غير متأكدين من أهمية توافر الخبرة عند اختيار السكرتير .

إنّ ماسبق يبيّن أنّ شروط اختيار السكرتير كما يراها القائمون بأعمال السكرتارية تأتي على النحو التالي : توافر القدرات والمهارات (٩٣.٨٪) . حسن المظهر (٩٢٪) ، قوة الشخصية (٨٢.٨٪) ، الخبرة (٨١.٨٪) ، المعارف العامة (٧٧.١٪) ، الرغبة (٧٦.٨٪) ، المؤهل العلمي (٦٨.٧٪) .

#### ٢٣ - كفاية شروط اختيار السكرتير :

**جدول رقم (٥٢)**  
**كفاية شروط اختيار السكرتير**

موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)
٣٨	٢٨,٤	٤٤	٤٤,٤	٧	٧,١	٨	٨,١	٢	٢
٩٩	٩٩	١٠٠	١٠٠						

يبيّن الجدول رقم (٥٢) الخاص بمدى كفاية الشروط السابقة في اختيار السكرتير أنّ (٨٢.٨٪) يرون كفاية الشروط السابقة عند اختيار السكرتير ، في حين أنّ (١٠.١٪) يرون عدم كفاية هذه الشروط ، وهناك (٧.١٪) غير متأكدين من مدى كفايتها. ويتبيّن من هذا أنّ هذه الشروط تعدّ أساسية هامة في اختيار السكرتير ،

وشرطاً فاعلاً لضمان اختيار الأفضل لممارسة أعمال السكرتارية ، الأمر الذي يعني ضرورة تطبيقها عند اختيار المناسب من المتقدمين لشغل وظائف السكرتارية ، نظراً إلى أن غالبية القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية يرون كفاية هذه الشروط عند اختيار السكرتير .

## ٢٤ - أساليب اختيار السكرتير في الأجهزة الحكومية :

**جدول رقم (٥٣)**  
**أساليب اختيار السكرتير في الأجهزة الحكومية**

المتغيرات	موافق جداً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جداً	المجموع الكلي
	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)
الاختبارات الموضوعية	١٨	١٨,٤	٤٠	٤٠,٨	٣٣	٣٣,٧
اختبارات تحديد القدرات والمهارات	٢٥	٢٥,٨	٤١	٤٢,٣	٢٣	٢٣,٧
المقابلة الشخصية	٣٠	٣٠,٣	٤٢	٤٢,٤	١٨	١٨,٢
التعيين المباشر	١١	١١,١	٣٢	٣٢,٣	٢٣	٢٣,٢

•• عدد الحالات المقيدة = ٢

• عدد الحالات المقيدة = ١

يبين الجدول رقم (٥٣) أن (٥٩.٢٪) يرون أهمية الاختبارات الموضوعية عند اختيار السكرتير ، وهناك (٣٣.٧٪) غير متأكدين من أهمية الاختبارات الموضوعية عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٧.١٪) من القائمين يرون أنه ليس هناك أهمية للاختبارات الموضوعية .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٦٨.١٪) يرون أهمية اختبارات تحديد القدرات والمهارات عند اختيار السكرتير ، وهناك (٢٣.٧٪) غير متأكدين من أهمية اختبارات تحديد القدرات والمهارات عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٨.٢٪) يرون أنه ليس هناك أهمية لاختبارات تحديد القدرات والمهارات .

كما يبين هذا الجدول أن (٧٢.٧٪) يرون أهمية المقابلة الشخصية عند اختيار السكرتير ، وأن (١٨.٢٪) غير متأكدين من أهمية المقابلة الشخصية عند اختيار السكرتير ، في حين أن (٩.١٪) من القائمين يرون أنه ليس هناك أهمية للمقابلة الشخصية .



ويبين أيضاً أن (٤٣.٤٪) يرون أن السكرتير يختار بالتعيين المباشر ، فى حين أن (٣٣.٤٪) يرون أن السكرتير لا يختار بالتعيين المباشر ، وهناك (٢٣.٢٪) غير متأكدين من كيفية اختيار السكرتير . وهذا يُظهر أن أساليب اختيار السكرتير كما يراها القائمون بأعمال السكرتارية هى على النحو التالي : المقابلة الشخصية ، اختبارات تحديد القدرات والمهارات ، الاختبارات الموضوعية ، التعيين المباشر .

## ٢٥ - كفاءة أساليب اختيار السكرتير :

**جدول رقم [٥٤]**  
**كفاءة أساليب اختيار السكرتير**

موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلى	
النكرار	(%)	النكرار	(%)	النكرار	(%)	النكرار	(%)	النكرار	(%)
١٧	١٧,٧	٣٧	٣٨,٥	٣٠	٣١,٢	١٠	١٠,٤	٢	٢,١

\* عدد الحالات المفقودة = ٢

يبين الجدول رقم (٥٤) الخاص بمدى كفاءة أساليب اختيار السكرتير ، أن (٥٦.٢٪) يرون أن الأساليب السابقة كفؤ فى اختيار السكرتير ، وهناك (٣١.٣٪) غير متأكدين من كفاءة الأساليب السابقة فى اختيار السكرتير ، فى حين أن (١٢.٥٪) يرون عدم كفاءة الأساليب السابقة .

وهذا يوضح أن غالبية القائمين بأعمال السكرتارية يرون أن الشروط السابقة عند استخدامها كفؤ لاختيار السكرتير .

جدول رقم [٥٥]  
أهمية السكرتير في الإدارة

المتغيرات	موافق جداً	موافق	غير متأكد	غير موافق	المجموع الكلي
التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)	التكرار (%)
كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير	٣٧	٣٧,٨	٣٧	٣٧,٨	١٠٠
الإدارة لا تستغنى عن السكرتير	٥١	٥١,٥	٣٥	٣٥,٤	١٠٠
صعوبة الإحلال	٢٢	٢٢,٧	٣٣	٣٤	١٠٠

\* عدد الحالات المفقودة = ١

\*\* عدد الحالات المفقودة = ٢

يبين الجدول رقم (٥٥) أن (٧٥.٦٪) يرون أن كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير ، في حين أن (١٤.٢٪) يرون أنه ليس لكفاءة السكرتير أثر على كفاءة الإدارة ، و (١٪) غير موافقين جداً ، وهناك (١٠.٢٪) غير متأكدين من أثر كفاءة السكرتير على كفاءة الإدارة .

ويبين هذا الجدول أيضاً أن (٨٦.٩٪) يرون أهمية السكرتير لأية إدارة ، وهناك (٩.١٪) غير متأكدين من أهمية السكرتير للإدارة ، في حين أن (٤٪) غير موافقين على أن للسكرتير أهمية لأية إدارة .

كما يبين أن (٥٦.٧٪) يرون أن هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه ، في حين أن (٢٧.٨٪) يرون أنه ليس هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه ، وهناك (١٥.٥٪) غير متأكدين من أثر غياب السكرتير . وهذا يبين أن أهمية السكرتير في الإدارة تأتي كما يرى القائمون بأعمال السكرتارية على الوجه الآتي : الإدارة لا تستغنى أبداً عن السكرتير ، كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير ، صعوبة إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه .

## ٢٧ - مدى تفويض الصلاحيات الإدارية للسكرتير :

**جدول رقم [٥٦]**  
**مدى تفويض الصلاحيات الادارية للسكرتير**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار
١١	١١,١	١٨	١٨,٢	١٤	١٤,١	٣٩	٣٩,٤	١٧	١٧,٢
٩٩	٩٩	١٠٠	١٠٠						

يبين الجدول رقم (٥٦) الخاص بمدى تفويض السكرتير القيام ببعض المهام الادارية أن (٥٦,٦) يرون أنه يفوض للسكرتير القيام ببعض المهام الادارية في حين أن (٣٩,٢) يرون أنه لا يفوض للسكرتير القيام ببعض المهام الادارية ، وهناك (١٤,١) غير متأكدين من تفويض بعض الصلاحيات الادارية للسكرتير . وهذا يبين أن نسبة جيدة من القائمين بأعمال السكرتارية يرون إمكانية تفويض بعض الصلاحيات للسكرتير .

## ٢٨ - فرص التدريب المتاحة :

**جدول رقم [٥٧]**  
**فرص التدريب المتاحة**

موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق		المجموع الكلي	
(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار	(%)	التكرار
٢٢	٢٢,٢	٣٧	٣٧,٤	١٨	١٨,٢	١٤	١٤,١	٨	٨,١
٩٩	٩٩	١٠٠	١٠٠						

يبين الجدول رقم (٥٧) الخاص بفرص التدريب المتاحة للسكرتير ، أن (٥٩,٦) يرون أن هناك فرصاً متاحة للتدريب في مجال السكرتارية ، في حين أن (٢٢,٢) يرون أنه ليس هناك فرص متاحة للتدريب ، وهناك (١٨,٢) غير متأكدين من توافر الفرص المتاحة للسكرتير . ويتبين من ذلك أن تنفيذ أعمال السكرتارية يتطلب قدراً من المعارف والمهارات التي يتم اكتسابها عن طريق التدريب ، كما تتبين أهمية أعمال

السكرتارية ، وما خصص للسكرتير من برامج تدريبية إعدادية وهو على رأس العمل ،  
وهى البرامج التى تفي بما يتطلبه منه أداء أعمال السكرتارية فى الجهات الحكومية .  
وقد تبين من هذا الجدول أيضاً أن نسبة جيدة من القائمين بأعمال السكرتارية فى  
الجهات الحكومية يرون أن هناك فرصاً مناسبة للتدريب على أعمال السكرتارية .

#### ٢٩ - أسماء القائمين بأعمال السكرتارية المتخصصة :

**جدول رقم (٥/١)**  
**أسماء القائمين بأعمال السكرتارية المتخصصة**

الاسم	التكرار		المجموع (التكرار)	% للمجموع الكلى		المجموع (%)	الترتيب (%)
	عدد المجيبين	عدد غير المجيبين		عدد المجيبين	عدد غير المجيبين		
مدير مكتب	٤٥	٥٤	٩٩	٤٥,٥	٥٤,٥	٪١٠٠	٢٨,٧
سكرتير تحرير	٦	٩٣	٩٩	٦,١	٩٣,٩	٪١٠٠	٣,٨
سكرتير فنى	١٥	٨٤	٩٩	١٥,٢	٨٤,٨	٪١٠٠	٩,٥
سكرتير استقبال	١٠	٨٩	٩٩	١٠,١	٨٩,٩	٪١٠٠	٦,٤
سكرتير اجتماعات	٩	٩٠	٩٩	٩,١	٩٠,٩	٪١٠٠	٥,٧
سكرتير صحفى	٧	٩٢	٩٩	٧,١	٩٢,٩	٪١٠٠	٤,٥
سكرتير	٥٨	٤١	٩٩	٥٨,٦	٤١,٤	٪١٠٠	٣٦,٩
أخرى	٧	٩٢	٩٩	٧,١	٩٢,٩	٪١٠٠	٤,٥

يتضح من الجدول رقم (٥٨) الخاص بأسماء القائمين بأعمال السكرتارية المتخصصة .  
أن (٥٨.٦٪) من القائمين بأعمال السكرتارية يرون أن اسم سكرتير يطلق على القائم  
بأعمال السكرتارية المتخصصة ، يليه بنسبة (٤٥.٥٪) اسم مدير مكتب ، ثم اسم  
سكرتير فنى بنسبة (١٥.٢٪) ، ثم اسم سكرتير استقبال بنسبة (١٠.١٪) ، ثم اسم  
سكرتير اجتماعات بنسبة (٩.١٪) ، ثم كل من اسم سكرتير صحفى ، وأخرى ،  
بنسبة (٧.١٪) ثم سكرتير سرى ، وسكرتير خاص ، وسكرتير تحرير ، بنسبة  
(٦.١٪) . وهذا يتناسب مع أسماء القائمين بأعمال السكرتارية الخاصة على اعتبارها  
جزءاً من أعمال السكرتارية التى تمارس أعمالاً فنية متخصصة .

ويتضح من هذا الجدول أيضاً أن أسماء القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية هي : سكرتير (٣٦.٩٪) ، مدير مكتب (٢٨.٧٪) ، سكرتير فني (٩.٥٪) ، سكرتير استقبال (٦.٤٪) ، سكرتير اجتماعات (٥.٧٪) ، سكرتير صحفي ، أخرى (٤.٥٪) ، سكرتير تحرير (٣.٨٪) .

### ٣٠ - أعمال السكرتارية :

#### جدول رقم [٥٩] أعمال السكرتارية

الاعمال	مسلسل	التكرار	المجيبين	غير المجيبين	المجموع الكلي
١ استقبال البريد الوارد .	١	٧٠	٢٩	٩٩	العدد
٢ معالجة البريد الوارد .	٢	٧٠,٧	٢٩,٣	١٠٠٪	(٪)
٣ تصدير المعاملات .	٣	٥٦	٤٣	٩٩	العدد
٤ ترتيب مواعيد الزائرين .	٤	٥٦,٦	٤٣,٤	١٠٠٪	(٪)
٥ استقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم .	٥	٥٥	٤٤	٩٩	العدد
٦ نسخ الخطابات .	٦	٥٥,٦	٤٤,٤	١٠٠٪	(٪)
٧ استقبال المكالمات الرد عليها وإحالة الهام منها الى المدير .	٧	٦٤	٣٥	٩٩	العدد
٨ طلب المكالمات الداخلية والخارجية التي يطلبها المدير .	٨	٦٤,٦	٣٥,٤	١٠٠٪	(٪)
٩ تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير .	٩	٦٢	٣٧	٩٩	العدد
١٠ تنظيم وترتيب الاجتماعات .	١٠	٦٢,٦	٣٧,٤	١٠٠٪	(٪)
١١ تنظيم وترتيب السفريات والرحلات .	١١	٤٣	٥٦	٩٩	العدد
١٢ حضور الاجتماعات وتسجيل محاضرها .	١٢	٤٣,٤	٥٦,٦	١٠٠٪	(٪)
١٣ استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .	١٣	٧٥	٢٤	٩٩	العدد
		٧٥,٨	٢٤,٢	١٠٠٪	(٪)
		٦٨	٣١	٩٩	العدد
		٦٨,٧	٣١,٣	١٠٠٪	(٪)
		٦٠	٣٩	٩٩	العدد
		٦٠,٦	٣٩,٤	١٠٠٪	(٪)
		٥٢	٤٧	٩٩	العدد
		٥٢,٥	٤٧,٥	١٠٠٪	(٪)
		٣٨	٦١	٩٩	العدد
		٣٨,٤	٦١,٦	١٠٠٪	(٪)
		٣١	٦٨	٩٩	العدد
		٣١,٣	٦٨,٧	١٠٠٪	(٪)
		٥٣	٤٦	٩٩	العدد
		٥٣,٥	٤٦,٥	١٠٠٪	(٪)

تابع جدول رقم [٥٩]

مستلم	الاعمال	التكرار	المجيبين	غير المجيبين	المجموع الكلي
١٤	حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .	العدد	٧٢	٢٧	٩٩
		(%)	٧٢,٧	٢٧,٣	١٠٠
١٥	اختزال الرسائل .	العدد	٢١	٧٨	٩٩
		(%)	٢١,٢	٧٨,٨	١٠٠
١٦	التلخيص والاختصار .	العدد	٣٣	٦٦	٩٩
		(%)	٣٣,٣	٦٦,٧	١٠٠
١٧	دراسة ما يتم التكليف به وإعداد التقارير اللازمة لذلك .	العدد	٤٤	٥٥	٩٩
		(%)	٤٤,٤	٥٥,٦	١٠٠
١٨	إبلاغ الأوامر والتعليمات للجهات المعنية ومتابعة تنفيذها .	العدد	٧١	٢٨	٩٩
		(%)	٧١,٧	٢٨,٣	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٥٩) أن نسبة (٧٥.٨٪) من القائمين بأعمال السكرتارية يرون أن استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها وإحالة الهام منها الى المدير ، يعد أول الأعمال التي يقوم بها السكرتيريون ، يليها حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق بنسبة (٧٢.٧٪) ، ثم إبلاغ الأوامر والتعليمات للجهات المعنية ومتابعة تنفيذها بنسبة (٧١.٧٪) ، ثم استقبال البريد الوارد بنسبة (٧٠.٧٪) ، ثم طلب المكالمات الداخلية والخارجية التي يطلبها المدير بنسبة (٦٨.٧٪) ، ثم ترتيب مواعيد الزائرين بنسبة (٦٤.٦٪) ، ثم استقبال زوار الادارة وتنظيم دخولهم بنسبة (٦٢.٦٪) ، ثم تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير بنسبة (٦٠.٦٪) ، ثم معالجة البريد الوارد للإدارة بنسبة (٥٦.٦٪) ، ثم تصدير المعاملات الواردة بنسبة (٥٥.٦٪) ، ثم استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية بنسبة (٥٣.٥٪) ، ثم تنظيم وترتيب الاجتماعات بنسبة (٥٢.٥٪) ، ثم دراسة ما يتم التكليف به وإعداد التقارير اللازمة بنسبة (٤٤.٤٪) ، ثم نسخ الخطابات بنسبة (٤٣.٤٪) ، ثم تنظيم وترتيب السفريات والرحلات بنسبة (٣٨.٤٪) ، ثم التلخيص والاختصار بنسبة (٣٣.٣٪) ، ثم حضور الاجتماعات وتسجيل المحاضر بنسبة (٣١.٣٪) ، ثم اختزال الرسائل بنسبة (٢١.٢٪) .

إن هذا يبين أن أعمال السكرتارية كما يزاولها القائمون بها في الجهات الحكومية هي كما يلي : استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها وإحالة الهام منها الى المدير ، حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق ، إبلاغ الأوامر والتعليمات للجهات المعنية ومتابعة تنفيذها ، استقبال البريد الوارد ، طلب المكالمات الداخلية والخارجية التي يطلبها المدير ،

ترتيب مواعيد الزائرين ، استقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم ، تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير ، معالجة البريد الوارد للإدارة ، تصدير المعاملات الواردة ، استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية ، تنظيم وترتيب الاجتماعات ، دراسة ما يتم التكليف به وإعداد التقارير اللازمة ، نسخ الخطابات ، تنظيم وترتيب السفريات والرحلات ، التلخيص والاختصار ، حضور الاجتماعات وتسجيل المحاضر ، اختزال الرسائل .

### ٣١ - أعمال السكرتارية التي يزاولها بعض المديرين :

جدول رقم [٦٠]  
أعمال السكرتارية التي يزاولها بعض المديرين

معدل	الأعمال	التكرار	المجيبين	غير المجيبين	المجموع الكلي
١	استقبال البريد .	العدد	١٥	٨٤	٩٩
		(%)	١٥,٢	٨٤,٨	٪١٠٠
٢	استلام المعاملات الواردة وتوجيهها .	العدد	٥٣	٤٦	٩٩
		(%)	٥٣,٥	٤٦,٥	٪١٠٠
٣	تصدير المعاملات .	العدد	٧	٩٢	٩٩
		(%)	٧,١	٩٢,٩	٪١٠٠
٤	ترتيب مواعيد الزائرين .	العدد	٢٩	٧٠	٩٩
		(%)	٢٩,٣	٧٠,٧	٪١٠٠
٥	استقبال الزوار .	العدد	٥٨	٤١	٩٩
		(%)	٥٨,٦	٤١,٤	٪١٠٠
٦	استقبال المكالمات والرد عليها .	العدد	٤٦	٥٣	٩٩
		(%)	٤٦,٥	٥٣,٥	٪١٠٠
٧	طلب المكالمات الداخلية والخارجية .	العدد	٥٣	٤٦	٩٩
		(%)	٥٣,٥	٤٦,٥	٪١٠٠
٨	نسخ الخطابات .	العدد	٧	٩٢	٩٩
		(%)	٧,١	٩٢,٩	٪١٠٠
٩	تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير .	العدد	٦٨	٣١	٩٩
		(%)	٦٨,٧	٣١,٣	٪١٠٠
١٠	تنظيم وترتيب الاجتماعات .	العدد	٨١	١٨	٩٩
		(%)	٨١,٨	١٨,٢	٪١٠٠
١١	تنظيم وترتيب السفريات والرحلات .	العدد	٦٥	٣٤	٩٩
		(%)	٦٥,٧	٣٤,٣	٪١٠٠
١٢	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .	العدد	١٩	٨٠	٩٩
		(%)	١٩,٢	٨٠,٨	٪١٠٠
١٣	حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .	العدد	١٦	٨٣	٩٩
		(%)	١٦,٢	٨٣,٨	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٦٠) الخاص بأعمال السكرتارية التي يقوم بها بعض المديرين . أن نسبة (٨١.٨٪) من المديرين يرون أن تنظيم وترتيب الاجتماعات ، تعد أول الأعمال التي يقوم بها بعض المديرين مع أنها من أعمال السكرتارية ، يليها تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير بنسبة (٦٨.٧٪) ، ثم تنظيم وترتيب السفريات والرحلات بنسبة (٦٥.٧٪) ، ثم استقبال الزوار بنسبة (٥٨.٦٪) ، ثم استلام المعاملات الواردة وتوجيهها ، وطلب المكالمات الداخلية والخارجية مباشرة بنسبة (٥٣.٥٪) ، ثم استقبال المكالمات والرد عليها بنسبة (٤٦.٥٪) ، ثم ترتيب مواعيد الزائرين بنسبة (٢٩.٣٪) ، ثم استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية بنسبة (١٩.٢٪) ، ثم حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق بنسبة (١٦.٢٪) ، ثم استقبال البريد بنسبة (١٥.٢٪) ، ثم تصدير المعاملات ونسخ الخطابات بنسبة (٧.١٪) .

مما سبق يتبين أن ترتيب أعمال السكرتارية التي يزاولها بعض المديرين هي كما يلي : تنظيم وترتيب الاجتماعات ، تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير ، تنظيم وترتيب السفريات والرحلات ، استقبال الزوار ، استلام المعاملات الواردة وتوجيهها ، طلب المكالمات الداخلية والخارجية مباشرة ، استقبال المكالمات والرد عليها ، ترتيب مواعيد الزائرين ، استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية ، حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق ، استقبال البريد الوارد ، تصدير المعاملات ، نسخ الخطابات .

#### - عرض بيانات الاستبانة الخاصة بالجمهور -

جدول رقم (٦١)  
الاستبانة الخاصة بالجمهور

المتغيرات	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا	١١ مجموع الكلى
	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)	النكرار (%)
احترام وجهات النظر	٣٠	٣٨	٤٠	٥٠,٦	٤	٥,١
مساعدة المراجعين	٢٥	٣٢,١	٣٥	٤٤,٩	١٠	١٢,٧
وضوح النصع والتوجيه	٣٣	٤١,٨	٣٢	٤٠,٥	١١	١٣,٩
حل مشاكل المراجعين	١٥	١٩,٢	٢٩	٣٧,٢	٢٢	٢٨,٢



تابع جدول (٦١)

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		موافق		غير موافق جدا		المجموع الكلي
	النكرار	(%)	النكرار	(%)	النكرار	(%)	النكرار	(%)	النكرار	(%)	
نقل وجهات نظر المراجعين	٢٩	٣٦,٧	٢٥	٣١,٦	٢١	٢٦,٦	٣	٣,٨	١	١,٣	٧٩
مراعاة حقوق المراجعين	٦	٧,٦	٢٣	٢٩,١	٣٠	٣٨	١٦	٢٠,٢	٤	٥,١	٧٩
توفير الراحة للمراجعين	١٩	٢٤,١	٤٣	٥٤,٤	١٢	١٥,٢	٥	٦,٣	صفر	صفر	٧٩
قضاء حاجات المراجعين	١٤	١٧,٩	٣٧	٤٧,٤	١٨	٢٣,١	٧	٩	٢	٢,٦	٧٨*
متابعة المعاملات	١٧	٢١,٥	٢٨	٣٥,٤	٢٠	٢٥,٣	١٠	١٢,٧	٤	٥,١	٧٩
الاستماع الى قضايا المراجعين	١٤	١٧,٧	٣٣	٤١,٨	١٦	٢٠,٢	١٣	١٦,٥	٣	٣,٨	٧٩
معاملة المراجعين بلطف	٣٩	٥٠,١	٣٢	٤١	٤	٥,١	٣	٣,٨	صفر	صفر	٧٨*
دقة إعطاء المعلومات	٢٧	٢٤,٦	٣٠	٣٨,٥	١٧	٢١,٨	٤	٥,١	صفر	صفر	٧٨*
الفترة على الانصات والاستماع	٣٣	٤٢,٨	٣٧	٤٨,١	٢	٢,٦	٤	٥,٢	١	١,٣	٧٧**
المظهر	٣٦	٤٥,٦	٣٣	٤١,٨	٨	١٠,١	٢	٢,٥	صفر	صفر	٧٩
التواضع	٣٢	٤٠,٥	٣٤	٤٣	٩	١١,٤	٣	٣,٨	١	١,٣	٧٩
العدالة	٣١	٣٩,٢	٢٤	٣٠,٤	١٥	١٩	٦	٧,٦	٣	٣,٨	٧٩

تابع جدول [٦١]

المتغيرات	موافق جدا		موافق		غير متأكد		غير موافق جدا		المجموع الكلي	
	النكرار	(%)	النكرار	(%)	النكرار	(%)	النكرار	(%)	النكرار	(%)
تفهم الدور والالمام	٣١	٣٩,٢	٣٨	٤٨,١	٨	١٠,٢	٢	٢,٥	صفر	صفر
الصدق	٢٩	٣٦,٦	٣٠	٣٨	١٦	٢٠,٣	٤	٥,١	صفر	صفر
الافتتام بالآلات المكتبية	٢٤	٣٠,٧	٣٠	٣٨,٥	١٧	٢١,٨	٦	٧,٧	١	١,٣
الافتتام بوسائل الأمن والسلامة	١٦	٢٠,٣	٢٨	٣٥,٤	٢٤	٣٠,٤	١٠	١٢,٦	١	١,٣
تحمل المسؤولية	٢٢	٢٨,٢	٣٤	٤٣,٦	١٩	٢٤,٤	٢	٢,٥	١	١,٣
الخبرة العملية	٢٣	٢٩,١	٣٠	٣٨	٢٣	٢٩,١	٣	٣,٨	صفر	صفر
المهارة في العمل	٢٨	٣٥,٤	٣٠	٣٨	١٦	٢٠,٣	٥	٦,٢	صفر	صفر
درجة التحمل	٢٢	٢٨,٣	٣٣	٤٢,٣	٢٠	٢٥,٦	٣	٣,٨	صفر	صفر
الالتزام في أداء العمل	٣٥	٤٤,٣	٢٤	٣٠,٤	١٦	٢٠,٣	٢	٢,٥	٢,٥	٧٩
الولاء والانتماء للوظيفة	٣٢	٤٠,٥	٢٧	٣٤,٢	١٩	٢٤,١	صفر	صفر	١	١,٢

\* عدد الحالات المقبولة = ١ •• عدد الحالات المقبولة = ٢

إن الجدول رقم (٦١) الخاص بالمراجعين المتعاملين مع السكرتيرين فى الجهات الحكومية يبين مايلي :

#### ١- احترام وجهات النظر :

أنَّ (٦٨.٦٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتيرين العاملين فى الجهات الحكومية يحترمون وجهات نظر المراجعين ، وأنَّ (٦.٣٪) يرون أنَّ السكرتيرين لا يحترمون وجهات نظر المراجعين ، فى حين أنَّ (٥.١٪) من المراجعين غير متأكدين من احترام السكرتيرين لوجهات نظر المراجعين . ويتضح من هذا أنَّ غالبية المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يحترمون وجهات نظرهم ، وأنَّ نسبة قليلة جدا يعتقدون خلاف ذلك .

#### ٢- مساعدة المراجعين :

أنَّ (٧٧٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتيرين فى الجهات الحكومية يساعدونهم ، وأنَّ (١٢.٧٪) غير متأكدين من مساعدة السكرتيرين لهم ، فى حين أنَّ (١٠.٣٪) يرون أنَّ السكرتيرين لا يساعدونهم . وهذا يُظهر أنَّ غالبية المراجعين يرون أنَّ السكرتيرين فى الجهات الحكومية يساعدونهم ، وأنَّ نسبة قليلة جدا منهم ترى خلاف ذلك .

#### ٣ - وضوح النصع والتوجيه :

أنَّ (٨٢.٣٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتيرين يقدمون النصع والتوجيه بوضوح ، وأنَّ (٣.٨٪) غير موافقين ، فى حين أنَّ (١٣.٩٪) غير متأكدين من ذلك ، مما يتبين أنَّ أغلبية المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يقدمون النصع والتوجيه بوضوح .

#### ٤- حلّ مشاكل المراجعين :

أنَّ (٥٦.٤٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتيرين يقومون بحلّ مشاكل المراجعين ، وأنَّ (٢٨.٢٪) غير متأكدين ، فى حين أنَّ (١٥.٤٪) غير موافقين ، ويتضح من هذا أنَّ أغلبية المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يقومون بحلّ المشاكل التى تعترض المراجعين .

#### ٥- نقل وجهات نظر المراجعين :

أنَّ (٦٨.٣٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتيرين ينقلون وجهات نظرهم إلى الإدارة بكل أمانة ووضوح ، وأنَّ (٢٦.٦٪) غير متأكدين ، في حين أنَّ (٥.١٪) يرون أنَّ السكرتيرين لا ينقلون للإدارة وجهات نظرهم ، وهذا يبيِّن أنَّ الأغلبية الكبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين ينقلون وجهات نظرهم للإدارة بصدق ووضوح .

#### ٦- المحافظة على حقوق المراجعين :

أنَّ (٣٦.٧٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير يحافظ على حقوق المراجعين ، وأنَّ (٣٨٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٢٥.٣٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير لا يحافظ على حقوق المراجعين . ويتضح من ذلك أنَّ هناك نسبة جيدة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يحافظون على حقوق المراجعين .

#### ٧- توفير سبل الراحة للزوار والمراجعين :

أنَّ (٧٨.٥٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير يوفر سبل الراحة للمراجعين ، وأنَّ (١٥.٢٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٦.٣٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يبيِّن أنَّ غالبية المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يوفر سبل الراحة للزوار والمراجعين .

#### ٨- الاهتمام بحاجات المراجعين والاسراع في قضائها :

أنَّ (٦٥.٣٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير يهتم بحاجات المراجعين ، وأنَّ (٢٣.١٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (١١.٦٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير لا يهتم بحاجات المراجعين . وهذا يبيِّن أنَّ غالبية المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يهتمون بحاجات المراجعين ويسرعون في قضائها .

#### ٩- متابعة إنجاز معاملات المراجعين :

أنَّ (٥٦.٩٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير يتابع إنجاز معاملات المراجعين ، وأنَّ (٢٥.٣٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (١٧.٨٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير لا يعمل على متابعة إنجاز معاملات المراجعين ، وهذا يبيِّن أنَّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يتابعون إنجاز معاملات المراجعين .

#### ١٠- الاستماع الى قضايا المراجعين والعمل على حلها :

أنَّ (٥٩.٥٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير يستمع إلى قضايا ومشاكل المراجعين ويعمل على حلها ، وأنَّ (١٥.٢٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٦.٣٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يبيِّن أنَّ غالبية المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يستمعون إلى قضاياهم ويعملون على حلها .

#### ١١- معاملة الزوار والمراجعين بلطف ولباقة :

أنَّ (٩١.١٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير يعامل الزوار والمراجعين بلطف ولباقة ، وأنَّ (٥.١٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٣.٨٪) من المراجعين غير موافقين ، وهذا يوضِّح أنَّ الغالبية العظمى من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يعاملون الزوار بلطف ولباقة .

#### ١٢- إعطاء المعلومات بدقة :

أنَّ (٧٣.١٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير يعطي المعلومات للمراجعين بدقة ، وأنَّ (٢١.٨٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٥.١٪) من المراجعين غير موافقين ، مما يبيِّن أنَّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يعطون المعلومات بدقة .

#### ١٣- القدرة على الانصات وحسن الاستماع ، ومتفهم للآخرين :

أنَّ (٩٠.٩٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير يمتلك مهارة الانصات وحسن الاستماع ومتفهم للمراجعين ؛ وأنَّ (٦.٧٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير لا يمتلك تلك المهارة ولا يتفهم المراجعين ، في حين أنَّ (٢.٦٪) من المراجعين غير متأكدين ، وهذا يبيِّن أنَّ الغالبية العظمى من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين قادرين على الانصات وحسن الاستماع وتفهم الآخرين .

#### ١٤- المظهر الجيد للسكرتير دون تكلف :

أنَّ (٨٧.٤٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير مظهره جيد دون تكلف ، وأنَّ (١٠.١٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٢.٥٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يوضِّح أنَّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين مظهرهم جيد .

#### ١٥- تواضع السكرتير وثقته بنفسه :

أنَّ (٨٣.٥٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير متواضع وواثق من نفسه ، وأنَّ (١١.٤٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٥.١٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير غير متواضع وغير واثق من نفسه . وهذا يبيِّن أنَّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين متواضعون وواثقون من أنفسهم .

#### ١٦- العدالة في التعامل مع المراجعين :

أنَّ (٦٩.٦٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير عادل في تعامله مع المراجعين ، وأنَّ (١٩٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (١١.٤٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير غير عادل في تعامله مع المراجعين . وهذا يوضح أنَّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين عادلون في تعاملهم مع المراجعين .

#### ١٧- السكرتير متفهم لدوره ولمِّ بوظيفته :

أنَّ (٨٧.٣٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير متفهم لدوره في العمل ، ولمِّ بوظيفته ، وأنَّ (١٠.٢٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٢.٥٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يبيِّن أنَّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين متفهمون لدورهم ولمِّون بوظيفتهم .

#### ١٨- الصديق في التعامل مع المراجعين :

أنَّ (٧٤.٦٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير صادق في تعامله مع المراجعين ، وأنَّ (٢٠.٣٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٥.١٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يوضِّح أنَّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين صادقون في تعاملهم مع المراجعين .

#### ١٩- الحرص على استعمال الآلات المكتبية :

أنَّ (٦٩.٢٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير حريص على استعمال الآلات المكتبية ؛ وأنَّ (٢١.٨٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٩٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير غير حريص على استعمال الآلات المكتبية . وهذا يبيِّن أنَّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين حريصون على استعمال الآلات المكتبية .

## ٢٠- الحرص على توفير وسائل السلامة والوقاية في العمل :

أنَّ (٥٥.٧٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير حريص على توفير وسائل السلامة والوقاية في العمل ، وأنَّ (٣٠.٤٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (١٣.٩٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير غير حريص على توفير وسائل السلامة والوقاية . وهذا يوضح أنَّ نسبة جيدة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين حريصون على توفير وسائل السلامة والوقاية في العمل .

## ٢١- القدرة على تحمل المسؤولية :

أنَّ (٧١.٨٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير قادر على تحمل المسؤولية ، وأنَّ (٢٤.٤٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٣.٨٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير غير قادر على تحمل المسؤولية . وهذا يبيِّن أنَّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين قادرين على تحمل المسؤولية .

## ٢٢- السكرتير تتوافر لديه الخبرة الكافية في العمل :

أنَّ (٦٧.١٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير تتوافر لديه الخبرة الكافية في العمل ، وأنَّ (٢٩.١٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٣.٨٪) من المراجعين غير موافقين . مما يوضح أنَّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين تتوافر لديهم الخبرة الكافية في العمل .

## ٢٣- السكرتير يمتلك المهارة الجيدة في أداء العمل :

أنَّ (٧٣.٤٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير يمتلك المهارة الجيدة في أداء العمل ، وأنَّ (٢٠.٣٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٦.٣٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يوضح أنَّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يمتلكون المهارة الجيدة في العمل .

## ٢٤- السكرتير يتحمل المسؤولية بشكل جيد :

أنَّ (٧٠.٦٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير يتحمل المسؤولية بشكل جيد ، وأنَّ (٢٥.٦٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٣.٨٪) من المراجعين غير موافقين . وهذا يبيِّن أنَّ نسبة كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين يتحملون المسؤولية بشكل جيد .

## ٢٥- السكرتير ملتزم في أداء عمله :

أنَّ (٧٤.٧٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير ملتزم في أداء عمله ؛ وأنَّ (٢٠.٣٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (٥٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير غير ملتزم في أداء عمله . وهذا يوضح أنَّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين ملتزمون في أداء عملهم .

## ٢٦- السكرتير لديه ولاء وانتماء جيد للوظيفة :

أنَّ (٧٤.٧٪) من المراجعين يرون أنَّ السكرتير لديه انتماء ولاء للوظيفة ، وأنَّ (٢٤.١٪) من المراجعين غير متأكدين ، في حين أنَّ (١.٢٪) من المراجعين غير موافقين جدا . وهذا يبيِّن أنَّ غالبية كبيرة من المراجعين يعتقدون أنَّ السكرتيرين لديهم ولاء وانتماء جيد للوظيفة .



## ثانياً ، نتائج التحليل الإحصائي للبيانات :

ينقسم التحليل الإحصائي إلى قسمين هما :

### القسم الأول ، اختبارات الفروض الإحصائية التي تشمل ،

- اختبار جوهريّة معامل الارتباط (سبيرمان) .
- اختبار مربع كاي .
- اختبار مان ويتني .
- اختبار كروسكل واليس Kruskal-Wallis
- اختبار أسلوب تحليل التباين ANOVA
- اختبار (Z) لاختبار معنوية الفرق بين نسبتيّن .
- اختبار (Z) لاختبار أنّ الوسط الحسابي يساوي قيمة معينة .

### القسم الثاني ، التحليل العاملي لاستخلاص أهم معوقات السكرتارية من وجهة نظر المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

### القسم الأول ، اختبارات الفروض الإحصائية :

فيما يلي نتائج اختبارات فرضيات البحث :

#### ١ - الفرضية الأولى :

لاختبار الفرضية الأولى وهي « أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول ملائمة استخدام مصطلح السكرتارية العامة للوحدات الإدارية التي تقدم خدمات إدارية معاونة بحسب جهة العمل » ، تم استخدام الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس - Kruskal- Wallis) ، وأتضح أنه ليس هناك فروق دالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية حول ملائمة استخدام مصطلح السكرتارية العامة في تلك الجهات الحكومية المستقصاة ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (١٨٥٠ ، ٠) كما يوضح الجدول رقم (٦٢) ، وهي غير معنوية إحصائيا عند مستوى المعنوية ، مما يعني أنّ جميع أفراد

عينة البحث من القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية المستقصاة متفقون على أن مصطلح السكرتارية العامة في الجهات التي يعملون بها ملائم ، أي أنه ليس هناك علاقة بين أسماء الأجهزة الحكومية واسم السكرتارية العامة ، وتؤكد ذلك نتيجة معامل الارتباط لسبيرمان ، حيث بلغت ( - ١٢١٤٣ ، ٠ ) ، ويظهر منها أن هناك علاقة عكسية وضعيفة بين متغير جهة العمل ومتغير ملائمة استخدام اسم السكرتارية العامة ، كما يوضح الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) .

ويعزز هذه النتيجة ما ورد في إجابات القائمين بأعمال السكرتارية الموضحة في الجدول رقم ( ٣٩ ) . ويعتقد أن أحد أسباب هذا الاجماع هو أنه لم يسبق أن طرحت أسماء أخرى بديلة من الجهات التنظيمية المختصة كالديوان العام للخدمة المدنية أو اللجنة العليا للإصلاح الإداري .

#### جدول رقم [٦٣]

نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس)  
آراء القائمين بأعمال السكرتارية حول ملائمة استخدام مصطلح السكرتارية العامة

المتغيرات	احتمال قيمة مربع كاي	الدالة الاحصائية
ملاءمة استخدام مصطلح السكرتارية العامة للوحدات الإدارية التي تقدم خدمات السكرتارية	٠ , ١٨٥٠	لا يوجد

#### ٢ - الفرضية الثانية :

لاختبار الفرضية الثانية وهي «أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول ملائمة الأسلوب التنظيمي للوحدات المعنية بتقديم خدمات السكرتارية العامة حسب جهة العمل » ، تم استخدام الاختبار الاحصائي ( كروسكل واليس - Kruskal- Wallis ) ، وقد أظهر أنه لا توجد - بصفة عامة - فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين جميع تلك الجهات المعنية بتقديم خدمات السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، بالنسبة للملاءمة الأسلوب التنظيمي المتبع حاليا لأعمال السكرتارية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي ( ٠ , ١٢٤٤ ) ، كما يوضح الجدول رقم (٦٣) ، وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) ، الأمر الذي يدل على أنه

ليس هناك تأثير واضح للأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية ، حيث أن الأسلوب المتبع في تنظيم أعمال السكرتارية في أغلب الأجهزة الحكومية هو التنظيم اللامركزي . وهذا يتفق مع إجابات القائمين بأعمال السكرتارية في الجهات الحكومية كما ورد في الجدول رقم ( ٣٥ ) ، وكذلك مع نتيجة معامل الارتباط (سبيرمان) ، حيث بلغت (١٣٥٦٤ ، ٠ - ) وهي تظهر أن هناك علاقة ضعيفة بين متغير جهة العمل ومتغير ملائمة الأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية كما يوضح الجدول رقم ( ١٠٨ ) من الملحق رقم ( ١ ) .

#### جدول رقم [٦٣]

نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس)  
لآراء القائمين بأعمال السكرتارية حول ملائمة الأسلوب التنظيمي لأعمال السكرتارية

المتغيرات	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
ملاءمة الأسلوب التنظيمي الحالي لأعمال السكرتارية في الجهة .	٠ , ١٢٤٤	لا يوجد

#### ٣ - الفرضية الثالثة :

لاختبار الفرضية الثالثة وهي «أن هناك اختلافا ذا دلالة احصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية ، حول مهام السكرتارية في الأجهزة الحكومية» ، تم استخدام الاختبار الاحصائي (مان وتيني) كما يوضح ذلك الجدول رقم (٦٤) :

#### جدول رقم [٦٤]

نتيجة الاختبار الإحصائي (مان وتيني) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول مهام السكرتارية في الأجهزة الحكومية

م	أعمال السكرتارية	نسبة مزاولة العمل		القيمة المحسوبة (z)	الدلالة الاحصائية
		المديرين P1	القائمين P2		
١	استقبال البريد الوارد	٤٨,٢	٧٠,٧	٣,١٧٢-	دال
٢	استلام البريد الوارد	٤٤,٧	٥٦,٦	١,٦٢١-	غير دال
٣	تصوير المعاملات	٢٨,٢	٥٥,٦	٣,٩٢٤-	دال

تابع جدول رقم [٦٤]

م	أعمال السكرتارية	نسبة مزاولة العمل		القيمة المحسوبة (z)	الدلالة الاحصائية
		المديرين P1	القائمين P2		
٤	ترتيب مواعيد الزوار	٥٤,١	٦٤,٦	- ١,٤٥٢	غير دال
٥	استقبال الزوار	٦٣,٥	٦٢,٦	٠,١٢٦١	غير دال
٦	استقبال المكالمات الهاتفية	٧٧,٦	٧٥,٨	٠,٢٨٨٣	غير دال
٧	طلب المكالمات الهاتفية	٧٨,٨	٦٨,٧	١,٥٧٠٢	غير دال
٨	نسخ الخطابات الصادرة	٢٤,٧	٤٣,٤	- ٢,٧٣٦٦	دال
٩	تحرير الخطابات والمذكرات	٤٩,٤	٦٠,٦	- ١,٥٣٠٩	غير دال
١٠	التحضير والترتيب للاجتماعات	٧٢,٩	٥٢,٥	٢,٩٣١٣	دال
١١	التحضير والترتيب للسفريات	٦٠	٣٨,٤	٢,٩٩١٧	دال
١٢	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية	٤١,٢	٥٣,٥	- ١,٦٧٩٦	غير دال
١٣	حفظ وتنظيم أوراق ووثائق الادارة	٤٥,٩	٧٢,٧	- ٣,٨١٨٤	دال
١٤	القيام بالأعمال المتكررة في المكتب	٥٠,٦	٤٤,٤	٠,٨٤١٠٤	غير دال
١٥	إبلاغ التعليمات	٨٤,٧	٧١,٧	٢,١٧٤٤٧	دال
١٦	متابعة التعليمات	٨٣,٥	٧١,٧	١,٩٤٧٧	غير دال

المقارنة بالقيمة الجدولية ١,٩٦ لمستوى معنوية ٥%

وقد أظهر هذا الجدول أنَّ هناك اختلافًا دالًا إحصائيًا بين المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في المهام التالية :

- ١ - استقبال البريد الوارد .
- ٢ - تصدير المعاملات .
- ٣ - نسخ الخطابات الصادرة .
- ٤ - التحضير والترتيب للاجتماعات .
- ٥ - الترتيب للسفريات .
- ٦ - حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .
- ٧ - إبلاغ التعليمات .

كما أظهر أنه ليس هناك اختلاف دالٍ إحصائياً بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية في المهام التالية :

- ١ - استلام البريد الوارد .
- ٢ - ترتيب مواعيد الزائرين .
- ٣ - استقبال الزوار .
- ٤ - استقبال المكالمات الهاتفية .
- ٥ - طلب المكالمات الهاتفية .
- ٦ - تحرير الخطابات والمذكرات .
- ٧ - استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .
- ٨ - القيام بالأعمال المتكررة في المكتب .
- ٩ - متابعة التعليمات .

ويمكن أن يُعزى السبب في اختلاف آراء المديرين والسكرتيرين حول بعض المهام إلى شمولية أعمال السكرتارية وعدم توافر الأدلة الوصفية لمهام هذه الوظائف في الأجهزة الحكومية ، وهذا يتفق مع إجابات المديرين حول كثرة أعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٧) ، وإجابات القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥٠) ، إضافة إلى عدم وضوح مفهوم السكرتارية لدى بعض المديرين ، مما يتفق مع إجابات المديرين حول وضوح مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية الواردة في الجدول رقم (٧) .

#### ٤ - الفرضية الرابعة :

لاختبار الفرضية الرابعة وهي «أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول وضوح أعمال السكرتارية الخاصة ، ولأن البيانات ترتيبية وتم الحصول عليها من استمارة استقصاء سبق ترميزها باستخدام مقياس ليكرت » ، تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس - Kruskal- Wallis ) ، وأظهر أنه لا يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول وضوح أعمال السكرتارية الخاصة حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٥٣٩٤) كما يوضح الجدول رقم (٦٥) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٥٪) .

#### جدول رقم (٦٥)

نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) [  
لأراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول وضوح أعمال السكرتارية الخاصة

المتغير	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
وضوح أعمال السكرتارية الخاصة	٠,٥٢٩٤	لا يوجد

وهذا يعني أن هناك اتفاقاً في وجهات النظر حول وضوح أعمال السكرتارية الخاصة في الأجهزة الحكومية ، نظراً لأن هذا النوع من السكرتارية هو الشائع في الأجهزة الحكومية والمتعارف عليه ، ويدعم هذه النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (١١) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٤٤) .

#### ه - الفرضية الخامسة :

لاختبار الفرضية الخامسة وهي «أن هناك اختلافا ذا دلالة احصائية بين آراء مديري الادارات في الأجهزة الحكومية ، حول وضوح مدلول مصطلح السكرتارية وذلك بحسب متغيرات جهة العمل ، وعدد السكرتيرين» ، تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس Kruskal-Wallis) وأظهر أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مديري الادارات في الأجهزة الحكومية حول دور المكان في تحديد مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية حسب جهة العمل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٠٠٤٢) ، كما يوضح الجدول رقم (٦٦) ، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت ( - ٠,٠٦٦٥ ) أن هناك علاقة عكسية وضعيفة بين كل من متغير جهة العمل والمكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، ويعزى ذلك الاختلاف بين آراء المديرين لوضوح طبيعة أعمال السكرتارية التي تقدم في الأجهزة الحكومية .

**جدول رقم [٦٦]**  
**نتيجة الاختبار الإحصائي الكروسكل واليس ]**  
**لأراء المديرين حول مدلول كلمة السكرتارية**

المتغيرات		حسب جهة العمل		حسب عدد السكرتيرين	
		احتمال قيمة مربع كاي	الدالة الإحصائية	احتمال قيمة مربع كاي	الدالة الإحصائية
١- دور المكان		٠,٠٠٤٢	لا يوجد	٠,١٤٩١	لا يوجد
٢- دور القائمين بأعمالها		٠,١٧٣٧	لا يوجد	٠,٠١٦٢	يوجد
٣- دور الإدارة المختصة		٠,١٩٩٩	لا يوجد	٠,١٧٤١	لا يوجد

لقد أظهر هذا الجدول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مديري الإدارات في الأجهزة الحكومية حول دور المكان في تحديد مدلول السكرتارية بحسب عدد السكرتيرين ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٤٩١) ، كما يوضح الجدول رقم (٦٦) ، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت (٠,٤٤٥٦) أنه ليس هناك علاقة تذكر بين متغير المكان ومتغير عدد السكرتيرين كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول السكرتارية بحسب عدد السكرتيرين في جهة العمل .

ويبين الجدول رقم (٦٦) أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء مديري الإدارات في الجهات الحكومية حول دور القائمين بأعمال السكرتارية والإدارة المختصة في تحديد مدلول السكرتارية حسب جهة العمل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي وفقاً لترتيب المتغيرات السابقة على النحو التالي : (٠,١٧٣٧) ، (٠,١٩٩٩) ، وهما غير دالّين إحصائياً عند مستوى المعنوية (٥٪) ، كما تم استخدام قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت وفق ترتيب المتغيرات السابقة على النحو التالي : (٠,٢٠٨٠٥) ، (٠,٣٣٩٥) ، ويتبين من ذلك أن هناك علاقة ضعيفة بين المتغيرين السابقين (القائمين بأعمال السكرتارية ، الإدارة المختصة) ومتغير جهة العمل كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أن هناك إجماعاً على أنه لا علاقة للقائمين

بأعمال السكرتارية والادارة المختصة بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، لأن كلمة السكرتارية يستدل عليها من طبيعة المهام التي تزاولها وليس من قبل القائمين بها أو الادارة المختصة .

ويبين الجدول رقم (٦٦) أيضاً أنه يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء مديري الإدارات في الجهات الحكومية حول دور القائمين بأعمال السكرتارية (حسب عدد السكرتيرين) ، في تحديد مدلول كلمة السكرتارية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٠١٦٣) ، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٥٪) . ويبين معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (٠,٢٨٣٦٠) ، أن هناك علاقة ضعيفة بين متغير القائمين بأعمال السكرتارية ومتغير عدد السكرتيرين كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أن هناك علاقة ضعيفة بين القائمين بأعمال السكرتارية وعددهم في تحديد مدلول السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

كما يبين هذا الجدول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مديري الإدارات في الأجهزة الحكومية حول دور الإدارة المختصة في تحديد مدلول السكرتارية (حسب عدد السكرتيرين) حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٧٤١) ، كما يوضح الجدول رقم (٦٦) ، وهي غير دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٥٪) .

وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (٠,٠٢٩٠٧) ويظهر منها أن هناك علاقة ضعيفة بين متغير الادارة المختصة ومتغير عدد السكرتيرين كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للإدارة المختصة في تحديد مدلول السكرتارية ، وذلك لأنه يستدل على السكرتارية من طبيعة المهام التي تزاولها وليس من الإدارة المختصة بها ، كما يؤكد تلك الاختلافات في آراء المديرين ما ورد في إجاباتهم حول مدلول كلمة السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥) .

## ٦ - الفرضية السادسة :

ولاختبار الفرضية السادسة وهي «أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول مصطلح السكرتارية ، وذلك بحسب متغيرات جهة العمل ، الجنسية ، المؤهل العلمي ، العمر ، المرتبة ، وعدد



السكتريرين في الجهة » ، تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل - واليس) . وأظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول دور المكان في تحديد مفهوم السكرتارية في الأجهزة الحكومية حسب جهة العمل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٣٥٤٦) ، كما يوضح الجدول رقم (٦٧) . وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (٠,٠٤٣٠٢) ويظهر منها أنه لا توجد علاقة بين متغير المكان ومتغير جهة العمل كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مفهوم السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حسب جهة العمل .

#### جدول رقم [٦٧]

نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) [آراء القائمين بأعمال السكرتارية حول مدلول كلمة السكرتارية]

المتغيرات	المكان		القائمين بأعمال السكرتارية		الإدارة المختصة	
	مربع كاي	الدلالة	مربع كاي	الدلالة	مربع كاي	الدلالة
١- جهة العمل	٠,٣٥٤٦	لا يوجد	٠,٥٦٤٥	لا يوجد	٠,٤٥٤٨	لا يوجد
٢- الجنسية	٠,٣٦٩٢٢	لا يوجد	٠,٠٨٢٤	يوجد *	٠,١٢٢٢	لا يوجد
٣- المؤهل	٠,٣٥٧٨	لا يوجد	٠,٠٨٩٩	يوجد *	٠,١٦٠٣	لا يوجد
٤- العمر	٠,٨٨٩٣	لا يوجد	٠,٢٠٩٧	لا يوجد	٠,١٢٢٧	لا يوجد
٥- المرتبة	٠,٦٤٨٥	لا يوجد	٠,٢٠٩٤	لا يوجد	٠,٧٦٥٦	لا يوجد
٦- عدد السكتريرين	٠,٤٤٧٧	لا يوجد	٠,٠٤٦٨	يوجد *	٠,٧٧٤٧	لا يوجد

وقد أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب الجنسية، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٣٦٩٢٢) كما يوضح الجدول رقم (٦٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (-٠,٠٩٢١٤) ، ويظهر منها أن هناك علاقة عكسية وضعيفة بين متغير الجنسية ومتغير المكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم

(١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب الجنسية .

كما أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب المؤهل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٣٥٧٨) كما يوضح الجدول رقم (٦٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (-٠,١١٠٩٣) ، ويظهر منها أن هناك علاقة عكسية ضعيفة بين متغير المؤهل ومتغير المكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب المؤهل .

كما أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب العمر ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٨٨٩٣) كما يوضح الجدول رقم (٦٦) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (-٠,٠٢٥٣٠) ، ويظهر منها أنه ليس هناك علاقة بين متغير العمر ومتغير المكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٦) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب العمر .

كما أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب المرتبة الوظيفية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٦٤٨٥) كما يوضح الجدول رقم (٦٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (٠,١٠١٢١) ، ويظهر منها أن هناك علاقة ضعيفة بين متغير المرتبة الوظيفية والمكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب المرتبة الوظيفية التي يشغلونها .

كما أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب عدد السكرتيرين ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٤٤٧٧) كما يوضح الجدول رقم (٦٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتم استخدام معامل الارتباط (سبيرمان) حيث بلغت قيمته (- ٠,٠٨٥٣٨) ، ويظهر منها أن هناك علاقة عكسية وضعيفة بين متغير عدد السكرتيرين في الجهة ومتغير المكان كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للمكان في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب عدد السكرتيرين في الإدارة .

ويبين هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب جهة العمل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٥٦٤٥) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويؤكد ذلك قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) ، حيث بلغت (- ٠,٠٨٢١٧) ، ويظهر منها أن هناك علاقة عكسية وضعيفة بين متغير جهة العمل والقائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول السكرتارية وفق آرائهم بحسب جهة العمل .

وأظهر هذا الجدول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب الجنسية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٠٨٢٤) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (١٠٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) ، التي بلغت (٠,١٧٧٣٠) ، أن هناك علاقة ضعيفة بين الجنسية والقائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور كبير للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آرائهم بحسب الجنسية .

كما أظهر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة

السكرتارية وذلك بحسب المؤهل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠.٠٨٩٩) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (١٠٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠.٠٠٨٠١) أن هناك علاقة ضعيفة بين متغير المؤهل ومتغير القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور كبير للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آرائهم بحسب المؤهل العلمي .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب العمر ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠.٢٠٩٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠.٠٧٢٤٥) ، أن هناك علاقة ضعيفة بين الجنسية والقائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آرائهم بحسب العمر .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب المرتبة الوظيفية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠.٢٠٩٤) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠.٠٠٤٥٤) أن هناك علاقة ضعيفة بين الجنسية والقائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آرائهم بحسب المرتبة الوظيفية التي يشغلونها .

كما أظهر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور القائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب عدد السكرتيرين في الإدارة ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠.٠٤٦٨) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، وتبين قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠.١١٣٦٥) ، أن هناك علاقة ضعيفة بين متغير عدد

السكرتيرين في الادارة ومتغير القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور كبير للقائمين بأعمال السكرتارية في تحديد مدلول كلمة السكرتيرين وفق آرائهم بحسب عدد السكرتيرين في الادارة .

وبين الجدول رقم (٦٧) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب جهة العمل ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٤٥٤٨) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,٠٠٧٣٦ -) ، أن هناك علاقة عكسية ضعيفة بين متغير جهة العمل ومتغير الادارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهذا يعني أنه ليس هناك دور للادارة المختصة في تحديد مدلول السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب جهة العمل .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب الجنسية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٢٢٢) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,١٥٧٧٤) ، أن هناك علاقة ضعيفة بين متغير الجنسية ومتغير الادارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للادارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب الجنسية .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الادارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب المؤهل العلمي ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٦٠٣) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,١٨٢٩٠) ، أن هناك علاقة عكسية ضعيفة بين متغير المؤهل العلمي ومتغير الإدارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) مما يعني أنه ليس هناك دور للادارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب المؤهل العلمي .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب العمر ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,١٢٢٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,١٣٠٨) ، أن هناك علاقة عكسية ضعيفة بين متغير العمر ومتغير الإدارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب العمر .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب المرتبة الوظيفية التي يشغلونها ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٧٦٥٦) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,٠٣٩٧٥) ، أن هناك علاقة عكسية ضعيفة بين متغير المرتبة الوظيفية ومتغير الإدارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب المرتبة الوظيفية التي يشغلونها .

كما أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، حول دور الإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وذلك بحسب عدد السكرتيرين في الإدارة ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٧٧٤٧) وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، ويتبين من قيمة معامل الارتباط (سبيرمان) التي بلغت (٠,٠٠٠٦٣) ، أن هناك علاقة ضعيفة بين متغير عدد السكرتيرين في الإدارة ومتغير الإدارة المختصة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، مما يعني أنه ليس هناك دور للإدارة المختصة في تحديد مدلول كلمة السكرتارية وفق آراء القائمين بأعمال السكرتارية بحسب عدد السكرتيرين في الإدارة . وتعزى تلك الاختلافات بين القائمين بأعمال السكرتارية حول مدلول كلمة السكرتارية وفق ما يستدل عليها به من أعمالها ، وليس للمكان أو الإدارة المختصة أو القائمين بها دور في ذلك ، ويدعم ذلك ما ورد في اجابات القائمين بأعمال السكرتارية ، كما يوضح ذلك الجدول رقم (٢٨) .

## ٧- الفرضية السابعة :

لاختبار الفرضية السابعة وهي "أن هناك أختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية ، حول وضوح مدلول كلمة السكرتير وذلك بحسب جهة العمل" ، تم استخدام الاختبار الإحصائي (ANOVA) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول مدلول كلمة السكرتير كما يتبين من الجدول رقم (٦٨) ، وقد اقتصر المقارنة على جهة العمل لكونها التي تحدّد وظائف السكرتارية .

### جدول رقم [٦٨]

نتيجة الاختبار الإحصائي (ANOVA)

آراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول مدلول كلمة السكرتير

مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة F المحسوبة	احتمال F
الاختلاف بين جهات العمل البواقي (الأخطاء)	٠,٩٢٣٩ ٧٤,٧٣٤٧	٦ ١٧٢	٠,١٥٢٩٧ ٠,٤٣٤٥	٠,٣٥	٠,٩٠٦٦
الاختلاف الكلي	٧٥,٦٥٨٦	١٧٨			

وقد أظهرت النتائج : أن احتمال (F) تساوي (٠,٩٠٦٦) وهي قيمة أكبر من (٥٪) مما يعني أن آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية متفقة حول وضوح مدلول مصطلح السكرتير وفقا لجهة العمل ، ويرجع السبب إلى عدم وجود تحديد دقيق للمهام التي يجب أن يزاولها السكرتير في كل جهة حكومية بحسب طبيعة عملها بسبب كثرة الأعمال الادارية المساعدة التي يتطلبها عمل المديرين ، وهذا يتفق مع ماورد في إجابات المديرين حول مدلول مصطلح السكرتير كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٢) ، وكذلك مع ما ورد في إجابات القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٤٥) .

## ٨ - الفرضية الثامنة :

لاختبار الفرضية الثامنة وهي "أن هناك أختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية ، حول ندرة المؤهلين للعمل في مجال

السكرتارية ، ولأن البيانات ترتيبية وتم الحصول عليها من استمارة استقصاء سبق ترميزها باستخدام مقياس ليكرت» تم استخدام الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس Kruskal-Wallis) ، كما يبين ذلك الجدول رقم (٦٩) ، وقد أظهر هذا الاختبار أنه ليس هناك فروق جوهرية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول ندرة المؤهلين في مجال السكرتارية ، وقد بلغت قيمة مربع كاي (١٢٩٢ ، ٠) وهي غير معنوية إحصائياً عند مستوى المعنوية (٥٪) .

#### جدول رقم (٦٩)

نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول ندرة المتخصصين في مجال السكرتارية

المتغير	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الإحصائية
ندرة المتخصصين	٠,١٢٩٢	غير دال

وهو يعني اتفاق وجهات النظر حول ندرة المتخصصين في مجال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، وبالنظر إلى المعاهد الحكومية والأهلية المتخصصة في الإعداد أو التدريب في هذا المجال يستنتج أن الطلب على السكرتيرين لا يزال أكبر من العرض الأمر الذي خلف الندرة السابق ذكرها ، ويدعم هذه النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٤) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٤٧) .

#### ٩- الفرضية التاسعة :

لاختبار الفرضية التاسعة وهي «أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية ، حول أهمية التخصص في أعمال السكرتارية ، ولأن البيانات ترتيبية وتم الحصول عليها من استمارة استقصاء سبق ترميزها باستخدام مقياس ليكرت» تم استخدام الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس Kruskal-Wallis) ، وقد تبين منه كما يوضح الجدول رقم (٧٠) ، أنه ليس هناك فروق جوهرية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول أهمية التخصص في أعمال السكرتارية ، وقد بلغت قيمة مربع كاي (٨٤٩٦ ، ٠) وهي غير معنوية إحصائياً عند مستوى المعنوية (٥٪) .



**جدول رقم [٧٠]**  
**نتيجة الاختبار الإحصائي كروسكل واليس [آراء المديرين والقائمين**  
**بأعمال السكرتارية حول أهمية التخصص في السكرتارية**

المتغير	احتمال قيمة مربع كاي	الدالة الاحصائية
أهمية التخصص في أعمال السكرتارية	٠,٨٤٩٦	غير دال

وهو يعني أن هناك اتفاقاً حول أهمية التخصص في أعمال السكرتارية ، لأن طبيعة هذه الأعمال فنية تتطلب مهارات متخصصة غير تلك المهارات العامة التي يمكن اكتسابها أثناء العمل . ويدعم هذه النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٣) ، كذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٤٦) .

#### ١٠ - الفرضية العاشرة :

لاختبار الفرضية العاشرة وهي «أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين ، حول أهمية وجود سكرتيرين في الإدارات العامة . ولأن البيانات ترتيبية وتم الحصول عليها من استمارة استقصاء سبق ترميزها باستخدام مقياس ليكرت» تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس Kruskal-Wallis) ، وقد أظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول أن كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير ، فقد بلغت قيمة مربع كاي (٠,٨٩٠٢) ، كما يوضح الجدول رقم ( ٧١ ) . وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٥٪) .

**جدول رقم [٧١]**  
**نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لأراء المديرين والقائمين**  
**بأعمال السكرتارية حول أهمية وجود سكرتيرين في الإدارات**

المتغيرات	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
١ - كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير	٠,٨٩٠٢	لا يوجد
٢ - الإدارة لا تستغني أبداً عن السكرتير	٠,٨٠٩٤	لا يوجد
٣ - هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه	٠,٦٧٦٩	لا يوجد

وقد أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول أن الإدارة لا تستغني عن السكرتير ، فقد بلغت قيمة مربع كاي (٠,٨٠٩٤) ، كما يوضح الجدول رقم (٧١) . وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٥٪) ، كما أظهر هذا الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول أن هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه ، فقد بلغت قيمة مربع كاي (٠,٦٧٦٩) ، كما يوضح الجدول رقم (١٠٨) من الملحق رقم (١) ، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٥٪) ، إن هذا يعني بصفة عامة أن هناك اتفاقاً في وجهات نظر المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول أهمية وجود سكرتيرين في الإدارات ، وذلك لما تلعبه أعمال السكرتارية من أهمية في تقديم الخدمات المساندة ، ويدعم تلك النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٢٢) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥٥) .

#### ١١ - الفرضية الحادية عشرة :

لاختبار الفرضية الحادية عشرة وهي «أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول المعايير التي يتم بها اختيار السكرتيرين في الأجهزة الحكومية» تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس (Kruskal - Wallis) وقد بين أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء

السكرتيرين في رغبة السكرتير في العمل في مجال السكرتارية حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٣٠٤) كما يوضح ذلك الجدول رقم (٧٢) وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، مما يعني أن هناك اختلافًا في وجهات النظر حول معيار الرغبة في العمل ، حيث أن معيار الرغبة غير قابل للقياس كما أنه من الصعوبة تفسير مبررات تلك الرغبة وتحديد درجة ثباتها ، ويعدّ هذا الاختلاف منطقيًا لكون الرغبة معيارًا غير مرئي ويمكن أن تكون له دوافع شخصية لا علاقة لها بالعمل .

**جدول رقم [٧٢]**  
**نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لأراء المديرين والقائمين**  
**بأعمال السكرتارية حول معايير اختيار السكرتير**

المتغيرات	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
الرغبة في العمل في مجال السكرتارية	٠,٠٢٠٤	دال *
حسن المظهر	٠,٥٠٤٤	غير دال
قوة الشخصية	٠,١٨٠٠	غير دال
المعارف العامة	٠,٣٢٠٣	غير دال
المؤهل العلمي	٠,٨٢٢٥	غير دال
القدرات والمهارات	٠,٩٣٢٠	غير دال
الخبرة العملية	٠,٥٦٤٥	غير دال

\* دال بمستوى معنوية ١٠٪

لقد تبين من الجدول رقم (٧٢) أنه ليس هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول معايير الاختيار التالية :

- ١ - القدرات والمهارات .
- ٢ - المؤهل العلمي .
- ٣ - الخبرة العملية .
- ٤ - حسن المظهر .
- ٥ - المعارف العامة .
- ٦ - قوة الشخصية .

حيث بلغت قيمة مربع كاي للمتغيرات السابقة على التوالي : القدرات والمهارات (٠,٩٣٢٠) ، المؤهل العلمي (٠,٨٣٢٥) ، الخبرة العملية (٠,٥٦٤٥) ، حسن المظهر (٠,٥٠٤٤) ، المعارف العامة (٠,٣٣,٣) ، قوة الشخصية (٠,١٨٠٠) وهي قيم غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، مما يعني أن هناك اتفاقاً عاماً حول هذه المعايير نظراً لكونها معايير قابلة للقياس ويمكن تحديدها بسهولة ، ويدعم هذه النتيجة ما ورد عن المديرين كما يوضح ذلك الجدول رقم (١٨) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥١) .

## ١٢ - الفرضية الثانية عشرة :

لاختبار الفرضية الثانية عشرة وهي «أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول أساليب اختيار السكرتيرين في الأجهزة الحكومية» تم استخدام الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس Kruskal - Wallis) ، وقد بين أن هناك اختلافا ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في أسلوب المقابلة الشخصية عند اختيار السكرتير ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٠٠٩١٦) كما يوضح ذلك الجدول رقم (٧٣) وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، مما يعني أن هناك اختلافا في وجهات النظر بين المديرين والسكرتيرين حول أسلوب المقابلة الشخصية في اختيار السكرتير ، وذلك نظرا لعدم ضمان حياد وموضوعية من يتولون مسؤولية القيام بها ، بسبب احتمال تعرضهم لضغوط معينة تفقد هذا المعيار قيمته .

### جدول رقم [٧٣]

نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول أساليب اختيار السكرتيرين

المتغيرات	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الإحصائية
الاختبارات الموضوعية	٠,٧٥٦٢	غير دال
إختبارات تحديد القدرات والمهارات	٠,٤٤٥٩	غير دال
المقابلة الشخصية	٠,٠٩١٦	دال *
التعيين المباشر	٠,٦٥٣٧	غير دال

\* دال بمستوى معنوية ١٠٪

وقد تبين كذلك من الجدول رقم (٧٣) أنه ليس هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين في الأجهزة الحكومية حول الأساليب التالية في اختيار السكرتير وهي :

١ - الاختبارات الموضوعية .

٢ - التعيين المباشر .

٣ - اختبارات تحديد القدرات والمهارات .

حيث بلغت قيمة مربع كاي للمتغيرات السابقة على التوالي : الاختبارات الموضوعية (٠,٧٥٦٢) ، التعيين المباشر (٠,٦٥٣٧) ، اختبارات تحديد القدرات والمهارات (٠,٤٤٥٩) ، وهي قيم غير معنوية عند مستوى المعنوية (٥٪) ، مما يعني أن هناك اتفاقاً عاماً حول تلك الأساليب في اختيار السكرتير لكونها تتمتع بقدر من الموضوعية ، ويدعم هذه النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٢٠) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥٣) .

### ١٣ - الفرضية الثالثة عشرة :

لاختبار الفرضية الثالثة عشرة وهي «أن هناك اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين حول الفرص المتاحة لتدريب السكرتيرين» تم استخدام الاختبار الاحصائي (كروسكل واليس Kruskal-Wallis) ، كما يوضح الجدول رقم (٧٤) وتبين أنه ليس هناك فرق جوهري بين آراء المديرين وآراء السكرتيرين حول الفرص المتاحة للقائمين بأعمال السكرتارية للتدريب على أعمال السكرتارية ، حيث بلغت قيمة مربع كاي (٠,٦٠٠٤) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٥٪) .

#### جدول رقم (٧٤)

نتيجة الاختبار الإحصائي (كروسكل واليس) لآراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول الفرص المتاحة لتدريب السكرتيرين

المتغير	احتمال قيمة مربع كاي	الدلالة الإحصائية
التدريب	٠,٦٠٠٤	غير دال

وهذا يعني أن هناك اتفاقاً في وجهات النظر حول توافر فرص التدريب المتاحة للقائمين بأعمال السكرتارية ، نظراً لندرة المتخصصين في أعمال السكرتارية ، - كما أثبتت ذلك الفرضية الثامنة - وحول تعدد برامج التدريب في هذا المجال وبخاصة في معهد الادارة العامة الذي يعدّ الجهة المسؤولة عن تدريب موظفي الدولة ، وقد دعمَ هذه النتيجة ما ورد عن المديرين من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٢٤) ، وكذلك ما ورد عن القائمين بأعمال السكرتارية من إجابات كما يوضح ذلك الجدول رقم (٥٧) .

#### ١٤ - الفرضية الرابعة عشرة :

لاختبار الفرضية الرابعة عشرة وهي «معاملة جمهور المتعاملين لا تتم بصورة مرضية من قبل السكرتيرين» تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع فقرات استبانة الجمهور ، وكما يتضح من الجدول رقم (٧٥) فإن الوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة يتراوح من (٣,١) الى (٤,٣) أي أن إجابات أفراد العينة من الجمهور تتفاوت من غير متأكد إلى موافق ، ونظراً لكبر حجم عينة الدراسة تم استخدام اختبار (Z) لاختبار أن الأوساط الحسابية للإجابات تزيد عن القيمة (٣) مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة من الجمهور لا يوافقون على الفرضية السابقة ، وكما يتضح من الجدول رقم (٧٥) فإن قيمة (Z) المحسوبة عند مستوى المعنوية (٥٪) تعدّ أكبر من القيمة الجدولية (١,٦٤٥) ويدل ذلك على أن كافة المتوسطات الحسابية تزيد زيادة جوهرية إحصائياً عن القيمة (٣) ممّا يعني عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات الاستبانة عدا التساؤلات الخاصة بمراعاة حقوق المراجعين والقدرة على الانصات والاستماع اليهم .

#### جدول رقم [٧٥]

الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار Z لإجابات أفراد العينة من الجمهور

المتغير	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (Z) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
احترام وجهات النظر	٧٩	٤,١٢	٠,٨٩	١١,٢	غير دال
مساعدة المراجعين	٧٨	٣,٩٧	٠,٩٧	٨,٨٢	غير دال
وضوح النصع والتوجيه	٧٩	٤,٢٠	٠,٨٢	١٣,٣٣	غير دال

تابع جدول رقم [١٧٥]

المتغير	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (Z) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
حل مشاكل المراجعين	٧٨	٣,٦٠	٠,٩٧	٥,٤٥	غير دال
نقل وجهات نظر المراجعين	٧٩	٣,٩٩	٠,٩٥	٩	غير دال
مراعاة حقوق المراجعين	٧٩	٣,١٤	٠,٩٩	١,٢٧	دال
توفير الراحة للمراجعين	٧٩	٣,٩٦	٠,٨١	١٠,٦٧	غير دال
قضاء حاجات المراجعين	٧٨	٣,٦٩	٠,٩٦	٦,٢٧	غير دال
متابعة المعاملات	٧٩	٣,٥٦	١,١٢	٤,٣١	غير دال
الاستماع إلى قضايا المراجعين	٧٩	٣,٥٣	١,٠٨	٤,٤٢	غير دال
معاملة المراجعين بلطف	٧٨	٤,٣٧	٠,٧٦	١٥,٢٢	غير دال
دقة إعطاء المعلومات	٧٨	٤,٠٢	٠,٨٨	١١,٣٣	غير دال
القدرة على الإنصات والاستماع	٧٧	٤,٢٦	٠,٨٥	٠,١٣	دال
المظهر	٧٩	٤,٣٠	٠,٧٦	١٤,٤	غير دال
التواضع	٧٩	٤,١٨	٠,٨٧	١٣,١١	غير دال
العدالة	٧٩	٣,٩٤	١,١١	٧,٨٣	غير دال
تفهم الدور والإلمام بالوظيفة	٧٩	٤,٢٤	٠,٧٤	١٥,٥	غير دال
الصدق	٧٩	٤,٠٦	٠,٨٨	١١,٨	غير دال
الاهتمام بالألات المكتبية	٧٨	٣,٨٩	٠,٩٧	٨,٠٩	غير دال
الاهتمام بوسائل الأمن والسلامة	٧٩	٣,٦١	٠,٩٩	٥,٥٤	غير دال
تحمل المسؤولية	٧٨	٣,٩٥	٠,٨٧	١٠,٦	غير دال
الخبرة العملية	٧٩	٣,٩٢	٠,٨٦	١٤,٦	غير دال
المهارة في العمل	٧٩	٤,٠٢	٠,٩١	١٠,٢	غير دال
درجة التحمل	٧٨	٣,٩٥	٠,٨٤	١٠,٦	غير دال
الالتزام في أداء العمل	٧٩	٤,١١	٠,٩٧	١٠,١	غير دال
الولاء والانتماء للوظيفة	٧٩	٤,١٣	٠,٨٧	١٢,٦	غير دال

- قيمة (Z) النظرية (١,٦٤٥)

- مستوى المعنوية (٥٪)

ويتضح من الجدول السابق أنَّ نسبة عدد الحالات "غير دال" إلى عدد الحالات "دال" تمثل ما نسبته (٩٢٪) من إجابات عيّنة الدراسة من الجمهور ، وهذا يعني أنَّ (٩٢٪) من جمهور المتعاملين مع السكرتيرين غير موافقين على أنَّ معاملتهم من قبل السكرتيرين لا تتم بصورة مرضية ، ويدل ذلك على أنَّ السكرتيرين في الأجهزة الحكومية المستقصاة يعاملون الجمهور بصورة مرضية .



## القسم الثاني : التحليل العاملي :

لاستخلاص أهم المعوقات التي تواجه السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية ، تم استخدام أسلوب التحليل العاملي للتوصل إلى أهم العوامل من وجهة نظر المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية ، وقد تبين ما يلي :

### ١ - التحليل العاملي للاستبانة الموزعة على المديرين :

يوضح الجدول رقم (١٠٩) من الملحق رقم (٢) ، أن هناك خمسة عشر عاملاً تفسر (٦٠٪) من التباينات في عينة البحث ، وتمثل هذه النسبة من البيانات أو الاختلافات لأفراد عينة البحث ، والتي نتجت من استخدام أسلوب التحليل العاملي الذي نتج عنه (١٥) عاملاً تمثل (١٥) دالة خطية مركبة من مجموعة متغيرات الدراسة كاملة ، وهذه الدوال في مجموعها تفسر (٦٠٪) من التغيرات التي حدثت في آراء عينة الدراسة ، وليس لذلك علاقة بمعامل التحديد الناتج من أسلوب الانحدار ، ويمكن تسمية تلك العوامل وبيان متغيراتها على النحو التالي :

### العامل الأول : مجالات اختصاص السكرتارية

وبعد هذا العامل الأول من معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ، حيث بلغ تباينه (٢,٧٥٠) ، وقد حملت عليه المتغيرات الموضحة في الجدول رقم (٧٦) :

جدول رقم [٧٦]  
متغيرات العامل الأول [مجالات اختصاص السكرتارية]

المتغيرات	التشبعات
تعدّ سكرتارية مجالس الإدارات من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة	٠,٨٥٦
تعدّ سكرتارية اللجان من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة	٠,٨٠٠
تعدّ سكرتارية الأمانات من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة	٠,٧٤٥

### العامل الثاني : أهمية دور السكرتير

ويبلغ تباينه (٢, ٦٣٢) وقد حملت عليه المتغيرات الموضحة في الجدول رقم (٧٧) :

#### جدول رقم [٧٧]

##### متغيرات العامل الثاني [أهمية دور السكرتير]

التشبعات	المتغيرات
٠, ٨٦٢	الإدارة لا تستغني أبداً عن السكرتير
٠, ٧٨٩	كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير
٠, ٦٣٩	هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه

### العامل الثالث : اختيار السكرتير

ويبلغ تباينه (٢, ٥٦٨) وقد حملت عليه المتغيرات الموضحة في الجدول رقم (٧٨) :

#### جدول رقم [٧٨]

##### متغيرات العامل الثالث [اختيار السكرتير]

التشبعات	المتغيرات
٠, ٨٤٢	هناك اختبارات تحديد القدرات والمهارات لاختيار السكرتير
٠, ٧٥١	هناك اختبارات موضوعية لاختيار السكرتير
٠, ٦٥٩	هناك مقابلة شخصية لاختيار السكرتير

### العامل الرابع : كفاءة أساليب تقديم خدمات السكرتارية

ويبلغ تباينه (٢, ١٠٥) وقد حملت عليه المتغيرات الموضحة في الجدول رقم (٧٩) :

#### جدول رقم [٧٩]

##### متغيرات العامل الرابع [أساليب تقديم خدمات السكرتارية]

التشبعات	المتغيرات
٠, ٧٥٢	يعد الأسلوب التنظيمي المتبع حالياً لتقديم خدمات السكرتارية في الجهة ملائماً
٠, ٧٥٠	مفهوم السكرتارية يطلق على المكان الذي تزاوُل فيه أعمالها
٠, ٦٣١	الأساليب المستخدمة كفو في الاختيار

#### العامل الخامس : الخبرة فى أعمال السكرتارية

ويبلغ تباينه (٢,٣٠١) وقد حمل عليه المتغيرالموضح فى الجدول رقم (٨٠) :

##### جدول رقم [٨٠]

متغير العامل الخامس [ الخبرة فى أعمال السكرتارية ]

التشعب	المتغير
٠,٧٨٥	توافر الخبرة من شروط اختيار السكرتير

#### العامل السادس : شمولية أعمال السكرتارية واختيار السكرتير بالتعيين

ويبلغ تباينه (٢,٢٩٨) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٨١) :

##### جدول رقم [٨١]

متغيرا العامل السادس [ شمولية أعمال السكرتارية واختيار السكرتير بالتعيين ]

التشبعان	المتغيران
٠,٧٩٩	شمولية أعمال السكرتارية
٠,٦٨٨	يختار السكرتير بالتعيين المباشر

#### العامل السابع : دور الشخصية فى أداء أعمال السكرتارية

ويبلغ تباينه (٢,١٣٧) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٨٢) :

##### جدول رقم [٨٢]

متغيرا العامل السابع [ دور الشخصية فى أداء أعمال السكرتارية ]

التشبعان	المتغيران
٠,٧٢٣	تنفيذ أعمال السكرتارية بالاتفاق
٠,٧٠٩	يعتبر أستشفاف قوة الشخصية أحد شروط اختيار السكرتير

### العامل الثامن : أسلوب السكرتارية الخاصة

ويبلغ تباينه (١,٩٧٥) وقد حمل عليه المتغير الموضح في الجدول رقم (٨٣) :

#### جدول رقم [٨٣]

متغير العامل الثامن ( أسلوب السكرتارية الخاصة )

التشبع	المتغير
٠,٧٣٩	تعدُّ السكرتارية الخاصة هي الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل

### العامل التاسع : تحديد مهام السكرتارية

ويبلغ تباينه (١,٩٦٣) وقد حمل عليه المتغير الموضح في الجدول رقم (٨٤) :

#### جدول رقم [٨٤]

متغير العامل التاسع ( تحديد مهام السكرتارية )

التشبع	المتغير
٠,٧٧٦	تنفيذ السكرتارية وفق مهام وأختصاصات محددة

### العامل العاشر : كثرة أعمال السكرتارية وأثرها على القائمين بها

ويبلغ تباينه (١,٩١٤) وقد حمل عليه المتغير الموضح في الجدول رقم (٨٥) :

#### جدول رقم [٨٥]

متغير العامل العاشر ( كثرة أعمال السكرتارية وأثرها على القائمين بها )

التشبع	المتغير
٠,٨٨٦	أعمال السكرتارية كثيرة مما يجعلها تؤثر على مستوى قدرة القائم بها

### العامل الحادى عشر : الثقافة العامة للسكرتير

ويبلغ تباينه (١,٩١٣) وقد حمل عليه المتغير الموضح فى الجدول رقم (٨٦) :

#### جدول رقم [٨٦]

متغير العامل الحادى عشر ( الثقافة العامة للسكرتير )

التشيع	المتغير
٠,٨٦٢	المعارف العامة من شروط اختيار السكرتير

### العامل الثانى عشر : اختصاصات الموظف والإدارة فى تحديد مفهوم السكرتارية

ويبلغ تباينه (١,٨٣٩) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٨٧) :

#### جدول رقم [٨٧]

متغيرا العامل الثانى عشر ( اختصاصات الموظف والإدارة فى تحديد مفهوم السكرتارية )

التشيعان	المتغيران
٠,٧٧٠	مفهوم السكرتارية يطلق على الموظف / الموظفين القائمين ببعض الأعمال المكتبية مثل : النسخ ، أعمال الاتصالات ، أعمال الحفظ ، الأعمال الكتابية الأخرى
٠,٧٢٣	مفهوم السكرتارية يطلق على إدارة مختصة تقدم خدمات عامة فى السكرتارية للجهة

### العامل الثالث عشر : مصطلح السكرتارية العامة وفرص التدريب

ويبلغ تباينه (١,٦٨٥) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان فى الجدول رقم (٨٨) :

#### جدول رقم [٨٨]

متغيرا العامل الثالث عشر ( مصطلح السكرتارية العامة وفرص التدريب )

التشيعان	المتغيران
٠,٧٣١	من الملائم استخدام مصطلح السكرتارية العامة للوحدات الإدارية التي تقدم خدمات إدارية ومعاونة ومساعدة للجهة مثل : أعمال الاتصالات ، أعمال النسخ ، أعمال الحفظ
٠,٦٨٠	فرص التدريب المناسبة فى مجال العمل متاحة

#### العامل الرابع عشر : أساليب تقديم خدمات السكرتارية

ويبلغ تباينه (١.٥٤٥) وقد حمل عليه المتغير الموضح في الجدول رقم (٨٩) :

##### جدول رقم [٨٩]

متغير العامل الرابع عشر ( أساليب تقديم خدمات السكرتارية )

المتغير	التشبع
يستخدم الأسلوبان معا في الجهة لتقديم خدمات السكرتارية	٠,٧٨٥

#### العامل الخامس عشر : مفهوم السكرتير

ويبلغ تباينه (١.٥٣٨) وقد حمل عليه المتغير الموضح في الجدول رقم (٩٠) :

##### جدول رقم [٩٠]

متغير العامل الخامس عشر ( مفهوم السكرتير )

المتغير	التشبع
تطلق كلمة سكرتير على الموظف المتخصص الذي يقدم خدمات إدارية في مجال معين من السكرتارية لمدير الإدارة	٠,٦٩٢

ومن الجدول رقم (٩١) يتبين كل عامل ودرجة مساهمته في تفسير التباين الكلي لعينة الدراسة .

##### جدول رقم [٩١]

العوامل ودرجة مساهمتها في تفسير التباين الكلي لعينة الدراسة من المديرين

م	اسم العامل	الجنر الكامن "التباين المفسر"
١	مجالات اختصاصات السكرتارية العامة	٢,٧٥٠
٢	أهمية دور السكرتير	٢,٦٣٢
٣	اختيار السكرتير	٢,٥٦٨

تابع جدول رقم [ ٩١ ]

م	اسم العامل	الجنر الكامن التباين المفسر
٤	كفاءة أساليب تقديم خدمات السكرتارية	٢,٤٠٥
٥	الخبرة في أعمال السكرتارية	٢,٣٠١
٦	الخدمات الإدارية المقدمة وبورها في تحديد مفهوم السكرتارية	٢,٢٩٩
٧	دور الشخصية في أداء أعمال السكرتارية	٢,١٣٩
٨	أسلوب السكرتارية الخاصة	١,٩٧٥
٩	تحديد مهام السكرتارية	١,٩٦٣
١٠	كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على القائمين بها	١,٩١٤
١١	الثقافة العامة للسكرتير	١,٩١٣
١٢	اختصاصات الموظف والادارة وبورها في تحديد مفهوم السكرتير	١,٨٣٩
١٣	اسم السكرتارية العامة وفرص التدريب	١,٦٨٥
١٤	أساليب تقديم خدمات السكرتارية	١,٥٤٥
١٥	مفهوم السكرتير	١,٥٣٨
مجموع التباين الكلي المفسر		٣١,٤٦٦

## ٢ - التحليل العاملي للاستبانة الموزعة على الفائزين بأعمال السكرتارية ،

يوضح الجدول رقم (١١٠) من الملحق رقم (٣) ، أنَّ هناك خمسة عشر عاملاً ، تفسَّر (٦٠٪) من التباينات في عينة الدراسة ، ويمكن تسميتها وبيان متغيراتها على النحو التالي :

### العامل الأول : معايير (طرق) اختيار السكرتير

ويعدُّ أكثر العوامل ، حيث يبلغ تباينه (٣,٨١٦) وقد حملت عليه المتغيرات الموضحة في الجدول رقم (٩٢) :

#### جدول رقم [٩٢]

##### متغيرات العامل الأول [معايير اختيار السكرتير]

المتغيرات	التشبعات
تعدُّ الخبرة من شروط اختيار السكرتير	٠,٧٧٣
تعدُّ المعارف العامة من شروط اختيار السكرتير	٠,٧٤٣
توجد اختبارات تحديد القدرات والمهارات لاختيار السكرتير	٠,٧٣٢
توجد اختبارات موضوعية لاختيار السكرتير	٠,٦٧٣
يعدُّ المؤهل العلمي من شروط اختيار سكرتير الإدارة	٠,٦٥٩

### العامل الثاني : أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية

ويبلغ تباينه (٢,٧٢١) وقد حملت عليه المتغيرات الموضحة في الجدول رقم (٩٣) :

#### جدول رقم [٩٣]

##### متغيرات العامل الثاني [أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية]

المتغيرات	التشبعات
من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية شمولية أعمالها وتداخلها	٠,٨٢٥
من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية عدم تحديد وتوحيد مهامها	٠,٨٠٢
من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية أنَّ الكلمة غير عربية الأصل	٠,٧٠٤



### العامل الثالث : صفات السكرتير (الصفات الشخصية)

ويبلغ تباينه (٢,٥٦٧) وقد حملت عليه المتغيرات الموضحة في الجدول رقم (٩٤) :

#### جدول رقم [٩٤]

متغيرات العامل الثالث ( صفات السكرتير الشخصية )

التشبعات	المتغيرات
٠,٨٣٦	يعدُّ حسن المظهر أحد شروط اختيار سكرتير الإدارة
٠,٦٩٤	يعدُّ أستشفاف قوة الشخصية أحد شروط اختيار سكرتير الإدارة
٠,٦٤٢	تعدُّ الرغبة في العمل إحدى شروط اختيار سكرتير الإدارة

### العامل الرابع : مجالات اختصاص السكرتير / مجال اختصاصات السكرتير

ويبلغ تباينه (٢,٢٧١) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان في الجدول رقم (٩٥) :

#### جدول رقم [٩٥]

متغيرا العامل الرابع ( مجالات اختصاصات السكرتير )

التشبعان	المتغيران
٠,٧٤٩	تعدُّ سكرتارية مجالس الإدارة من مهام وأعمال السكرتارية العامة
٠,٧٤١	تعدُّ سكرتارية اللجان من مهام وأعمال السكرتارية العامة

### العامل الخامس : دور الوحدة الإدارية أو الموظف في تحديد مفهوم السكرتارية

ويبلغ تباينه (٢,٢٥٩) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان في الجدول رقم (٩٦) :

#### جدول رقم [٩٦]

متغيرا العامل الخامس ( دور الوحدة الادارية أو الموظف في تحديد مفهوم السكرتارية )

التشبعان	المتغيران
٠,٧٨٤	من الملائم استخدام اسم السكرتارية العامة للوحدات الإدارية التي تقدِّم خدمات إدارية ومعاونة ومساعدة للجهة مثل أعمال الاتصالات ، أعمال النسخ ، أعمال الحفظ
٠,٧٣٦	مفهوم السكرتارية يطلق على الموظف / الموظفين القائمين ببعض الأعمال المكتبية مثل : النسخ ، أعمال الاتصالات ، أعمال الحفظ ، الأعمال الكتابية الأخرى

### العامل السادس : طريقة اختيار السكرتير

ويبلغ تباينه (١,٩٩٨) وقد حمل عليه المتغير الموضح في الجدول رقم (٩٧) :

#### جدول رقم [٩٧]

متغير العامل السادس [ طريقة اختيار السكرتير ]

التشبع	المتغير
٠,٧٨٢	يختار السكرتير بالتعيين المباشر

### العامل السابع : (نور الاسم والعمل في وضوح أساليب السكرتارية المتخصصة والخاصة)

ويبلغ تباينه (١,٩٩٤) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان في الجدول رقم (٩٨) :

#### جدول رقم [٩٨]

متغيرا العامل السابع [ دور الاسم والعمل في وضوح أساليب السكرتارية المتخصصة والخاصة ]

التشبعان	المتغيران
٠,٧٨٢	تعد السكرتارية المتخصصة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل
٠,٧٢٨	تعد السكرتارية الخاصة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل

### العامل الثامن : أهمية التخصص والثقة في أداء أعمال السكرتارية

ويبلغ تباينه (١,٩٣٧) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان في الجدول رقم (٩٩) :

#### جدول رقم [٩٩]

متغيرا العامل الثامن [ أهمية التخصص والثقة في أداء أعمال السكرتارية ]

التشبعان	المتغيران
٠,٦٤٢	من الأهمية أن يقوم بأعمال السكرتارية متخصص
٠,٦٠٣	تطلق كلمة سكرتير على الموظف الذي يعاون أحد الرؤساء الإداريين في أعمال الإدارة ويكون موضع ثقته

### العامل التاسع : أهمية السكرتير للإدارة

ويبلغ تباينه (١,٨٨٩) وقد حمل عليه المتغير الموضح في الجدول رقم (١٠٠) :

#### جدول رقم [١٠٠]

متغير العامل التاسع ( أهمية السكرتير للإدارة )

التشبع	المتغير
٠,٨١٣	الإدارة لا تستغني أبداً عن السكرتير

### العامل العاشر : الأسلوب التنظيمي - اللامركزية - في تنفيذ أعمال السكرتارية

ويبلغ تباينه (١,٨٨٤) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان في الجدول رقم (١٠١) :

#### جدول رقم [١٠١]

متغيرا العامل العاشر ( الأسلوب التنظيمي - اللامركزية - في تنفيذ أعمال السكرتارية )

التشبعان	المتغيران
٠,٧٢٨	أعمال السكرتارية في الجهة غير مركزية وتقوم كل إدارة بأعمال سكرتارياتها
٠,٦٤٤	تنفيذ أعمال السكرتارية بالاتفاق

### العامل الحادى عشر : الأسلوب التنظيمي - المركزية - في تنفيذ أعمال السكرتارية

ويبلغ تباينه (١,٨١٩) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان في الجدول رقم (١٠٢) :

#### جدول رقم [١٠٢]

متغيرا العامل الحادى عشر ( الأسلوب التنظيمي - المركزية - في تنفيذ أعمال السكرتارية )

التشبعان	المتغيران
٠,٦٩٤	أعمال السكرتارية في الجهة مركزية تتولاهما جهة إدارية واحدة
٠,٦٥٣	تعد السكرتارية العامة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل

**العامل الثاني عشر : توافر فرص التدريب**

ويبلغ تباينه (١,٧٩٤) وقد حمل عليه المتغير الموضح في الجدول رقم (١٠٣) :

**جدول رقم [١٠٣]**

**متغير العامل الثاني عشر ( توافر فرص التدريب )**

المتغير	التشبع
فرص التدريب في مجال العمل متاحة	٠,٨١

**العامل الثالث عشر : الأساليب المستخدمة في تقديم خدمات السكرتارية**

ويبلغ تباينه (١,٧٨٢) وقد حمل عليه المتغير الموضح في الجدول رقم (١٠٤) :

**جدول رقم [١٠٤]**

**متغير العامل الثالث عشر ( الأساليب المستخدمة في تقديم خدمات السكرتارية )**

المتغير	التشبع
يستخدم الأسلوبان معا في الجهة لتقديم خدمات السكرتارية	٠,٨٠٧

**العامل الرابع عشر : أثر حجم أعمال السكرتارية على القائمين بها**

ويبلغ تباينه (١,٧٦٨) وقد حمل عليه المتغير الموضح في الجدول رقم (١٠٥) :

**جدول رقم [١٠٥]**

**متغير العامل الرابع عشر ( أثر حجم أعمال السكرتارية على القائمين بها )**

المتغير	التشبع
أعمال السكرتارية كثيرة مما يجعلها تؤثر على مستوى قدرة القائم بها	٠,٧٦١

العامل الخامس عشر : كثافة الأساليب المستخدمة في اختيار السكرتيرين وقلة عدد المتخصصين  
ويبلغ تباينه (١,٧٣٥) وقد حمل عليه المتغيران الموضحان في الجدول رقم (١٠٦) :

#### جدول رقم [١٠٦]

##### متغيرا العامل الخامس عشر

( كثافة الأساليب المستخدمة في اختيار السكرتيرين وقلة عدد المتخصصين )

التشيعان	المتغيران
٠,٧٥٦	تعد الأساليب المستخدمة كفوفاً في اختيار السكرتير الجيد
٠,٦٥٨ -	هناك قلة في عدد المتخصصين في أعمال السكرتارية

ومن الجدول التالي رقم (١٠٧) يتبين كل عامل ، وتتبين درجة مساهمته في تفسير التباين الكلي لعينة الدراسة :

#### جدول رقم [١٠٧]

العوامل ودرجة مساهمتها في تفسير التباين الكلي لعينة الدراسة من الفأهين بأعمال السكرتارية

م	اسم العامل	الجنر الكامن التباين المفسر
١	طرق اختيار السكرتير	٣,٨١٦
٢	عدم وضوح مفهوم السكرتارية	٢,٧٢١
٣	صفات السكرتير ( الشخصية )	٢,٢٦٧
٤	اختصاصات السكرتارية العامة	٢,٢٧١
٥	تحديد مفهوم السكرتير	٢,٢٥٩
٦	كيفية اختيار السكرتير	١,٩٩٨
٧	وضوح السكرتارية المتخصصة والخاصة	١,٩٩٢
٨	أهمية التخصص والثقة في أداء أعمال السكرتارية	١,٩٣٧
٩	أهمية السكرتارية للإدارة	١,٨٨٩
١٠	الأسلوب التنظيمي ( اللامركزية ) في تنفيذ أعمال السكرتارية	١,٨٨٤
١١	المركزية	١,٨١٩
١٢	فرص التدريب	١,٧٩٤
١٣	الأساليب المستخدمة في تنفيذ أعمال السكرتارية	١,٧٨٢
١٤	كثرة أعمال السكرتارية	١,٧٦٨
١٥	أساليب اختيار السكرتير وقلة عدد المتخصصين	١,٧٣٥
	مجموع التباين الكلي المفسر	٣٢,٢٢٧



## الفصل الخامس

### النتائج والتوصيات والدراسات المقترحة

يتم في هذا الفصل تقديم عرض ملخص لأهم النتائج التي توصل إليها هذا البحث ، والحلول (التوصيات) المناسبة لتذليل معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية ، وكذلك عرض بعض المقترحات للبحوث التي نعتقد بأهمية القيام بها في المستقبل لتطوير هذا المجال .





## أولا : النتائج :

انتهى البحث إلى العديد من النتائج التي يمكن تلخيصها فيما يلي :

١ - اتفاق وجهات نظر القائمين بأعمال السكرتارية - على الرغم من تعدد أسماء الأجهزة الحكومية (وزارات ، مؤسسات ، هيئات عامة ، دواوين ، مصالح حكومية.. الخ) ، وتنوع حجمها واختلاف مهامها وتعدد نشاطاتها - على ملاءمة اسم السكرتارية العامة في تلك الأجهزة الحكومية .

٢ - اتفاق وجهات نظر القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية - على الرغم من اختلافها من حيث الاسم والحجم والمهام وتعدد النشاطات - على ملاءمة الأسلوب التنظيمي للوحدات المعنية بتقديم خدمات السكرتارية في تلك الأجهزة .

٣ - اختلاف آراء المديرين وآراء القائمين بأعمال السكرتارية في بعض الأجهزة الحكومية حول اعتبار المهام التالية ضمن مهام السكرتارية :

١/٣ - استقبال البريد الوارد .

٢/٣ - تصدير المعاملات .

٣/٣ - نسخ الخطابات الصادرة .

٤/٣ - التحضير والترتيب للاجتماعات .

٥/٣ - الترتيب للسفريات .

٦/٣ - حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .

٧/٣ - إبلاغ التعليمات .

٤ - اتفاق آراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في بعض الأجهزة الحكومية ، حول اعتبار المهام التالية ضمن مهام السكرتارية :

١/٤ - استلام البريد الوارد .

٢/٤ - ترتيب مواعيد الزائرين .

٣/٤ - استقبال الزوار .

٤/٤ - استقبال المكالمات الهاتفية .

- ٥/٤ - طلب المكالمات الهاتفية .
- ٦/٤ - تحرير الخطابات والمذكرات .
- ٧/٤ - استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .
- ٨/٤ - القيام بالأعمال المتكررة في المكتب .
- ٥ - إنَّ اختلاف آراء المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في بعض الأجهزة الحكومية على بعض المهام لا يتَّفَق مع المهام المحددة لأعمال هذه الفئة في دليل تصنيف الوظائف الصادر من الديوان العام للخدمة المدنية عام ١٤٠٢هـ .
- ٦ - تعدُّ أعمال السكرتارية الخاصة هي الأكثر وضوحا في الأجهزة الحكومية من حيث الاسم والمهمة .
- ٧ - وضوح مدلول مصطلح السكرتارية في الأجهزة الحكومية التي يعمل في إداراتها العامة أكثر من سكرتير .
- ٨ - إنَّه وفقاً لآراء المديرين في الأجهزة الحكومية ، لا يوجد للمكان ولا للإدارة المختصة بأعمال السكرتارية دور في وضوح مدلول مصطلح السكرتارية .
- ٩ - إنَّه وفقاً لآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، ليس للمكان (بحسب المتغيرات التالية : جهة العمل ، الجنسية ، المؤهل العلمي ، العمر ، المرتبة الوظيفية ، عدد السكرتيرين) دور في وضوح مدلول مصطلح السكرتارية .
- ١٠ - إنَّه وفقاً لآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، للمكان (بحسب المتغيرات التالية : الجنسية ، المؤهل العلمي ، عدد السكرتيرين) دور في وضوح مدلول مصطلح السكرتارية .
- ١١ - إنَّه وفقاً لآراء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، فإنَّ الإدارة المختصة (بحسب المتغيرات التالية : جهة العمل ، الجنسية ، المؤهل العلمي ، العمر ، المرتبة الوظيفية ، عدد السكرتيرين) ليس لها تأثير في وضوح مدلول مصطلح السكرتارية .
- ١٢ - إتفاق وجهة نظر كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول وضوح معنى كلمة السكرتير ، على الرغم من اختلاف جهات العمل وأحجامها وأسمائها ومهامها وتعدد أنشطتها .

- ١٣- إتفاق وجهة نظر كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية على أن هناك ندرة في المتخصصين في مجال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ١٤ - إتفاق وجهات نظر المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية حول أهمية التخصص في أعمال السكرتارية .
- ١٥ - إتفاق وجهات نظر كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية على أهمية وجود سكرتيرين للعمل في الإدارات العامة بالأجهزة الحكومية .
- ١٦ - اختلاف آراء كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية على اعتبار معيار الرغبة معياراً مناسباً لاختيار السكرتير في الإدارة .
- ١٧ - إتفاق وجهات نظر كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية ، حول ملائمة المعايير التالية لاختيار السكرتير حسب ترتيبها التالي :
- ١/١٧ - القدرات والمهارات .
- ٢/١٧ - المؤهل العلمي .
- ٣/١٧ - الخبرة العملية .
- ٤/١٧ - حسن المظهر .
- ٥/١٧ - المعارف العامة .
- ٦/١٧ - قوة الشخصية .
- ١٨ - إختلاف وجهات نظر كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول أسلوب المقابلة الشخصية لاختيار السكرتير .
- ١٩ - إتفاق وجهات نظر كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول ملائمة الأساليب التالية لاختيار السكرتير وفقاً لترتيبها التالي :
- ١/١٩ - الاختبارات الموضوعية .
- ٢/١٩ - التعيين المباشر .
- ٣/١٩ - اختبارات تحديد القدرات والمهارات .
- ٢٠ - إتفاق وجهات نظر كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية حول توافر فرص التدريب للسكرتيرين .

- ٢١- بَيِّنْ اختبار التحليل العاملي لاستبانة المديرين أنَّ معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية هي حسب الترتيب التالي :
- ١/٢١- مجالات اختصاصات السكرتارية العامة .
  - ٢/٢١- أهمية دور السكرتير .
  - ٣/٢١- اختيار السكرتير .
  - ٤/٢١- كفاءة أساليب تقديم خدمات السكرتارية .
  - ٥/٢١- الخبرة في أعمال السكرتارية .
  - ٦/٢١- الخدمات الإدارية المقدمة ودورها في تحديد مفهوم السكرتارية .
  - ٧/٢١- دور الشخصية في أداء أعمال السكرتارية .
  - ٨/٢١- أسلوب السكرتارية الخاصة .
  - ٩/٢١- تحديد مهام السكرتارية .
  - ١٠/٢١- كثرة أعمال السكرتارية وتأثيرها على القائمين بها .
  - ١١/٢١- الثقافة العامة للسكرتير .
  - ١٢/٢١- اختصاصات الموظف والادارة ودورها في تحديد مفهوم السكرتير .
  - ١٣/٢١- مصطلح السكرتارية العامة وفرص التدريب .
  - ١٤/٢١- أساليب تقديم خدمات السكرتارية .
  - ١٥/٢١- مفهوم السكرتير .

- ٢٢- بَيِّنْ اختبار التحليل العاملي لاستبانة القائمين بأعمال السكرتارية أنَّ معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية هي حسب الترتيب التالي :
- ١/٢٢- طرق اختيار السكرتير .
  - ٢/٢٢- عدم وضوح مفهوم السكرتارية .
  - ٣/٢٢- صفات السكرتير (الشخصية) .
  - ٤/٢٢- اختصاصات السكرتارية العامة .
  - ٥/٢٢- تحديد مفهوم السكرتير .
  - ٦/٢٢- كيفية اختيار السكرتير .

- ٢٢/٧- وضوح السكرتارية المتخصصة والخاصة .
- ٢٢/٨- أهمية التخصص والثقة في أداء أعمال السكرتارية .
- ٢٢/٩- أهمية السكرتير للإدارة .
- ٢٢/١٠- الأسلوب التنظيمي (اللامركزية) في تنفيذ أعمال السكرتارية .
- ٢٢/١١- المركزية .
- ٢٢/١٢- فرص التدريب .
- ٢٢/١٣- الأساليب المستخدمة في تنفيذ أعمال السكرتارية .
- ٢٢/١٤- كثرة أعمال السكرتارية .
- ٢٢/١٥- أساليب اختيار السكرتير وقلة عدد المتخصصين .
- ٢٣- تبين أن الأسماء المستخدمة في الوحدة الادارية التي تقدم خدمات السكرتارية العامة في الجهات الحكومية هي مرتبة على النحو التالي :
- ٢٣/١ - السكرتارية .
- ٢٣/٢ - الشؤون الإدارية .
- ٢٣/٣ - العلاقات العامة .
- ٢٣/٤ - الاتصالات الإدارية .
- ٢٣/٥ - شؤون الموظفين .
- ٢٣/٦ - الخدمات الإدارية المساندة .
- ٢٣/٧ - إدارة الخدمات المساعدة .
- ٢٣/٨ - إدارة الخدمات العامة .
- ٢٤- تبين أن أسماء القائمين بأعمال السكرتارية العامة في الأجهزة الحكومية هي وفقاً للترتيب الآتي :
- ٢٤/١ - سكرتير .
- ٢٤/٢ - منسق لجنة .
- ٢٤/٣ - أمين .
- ٢٤/٤ - أمين عام .

٥/٢٤ - أمين مجلس .

٦/٢٤ - مدير أعمال لجنة .

٧/٢٤ - مدير مكتب ، مساعد إداري ، رئيس أعمال سكرتارية ، كاتب .

٨/٢٤ - رئيس لجنة .

٢٥ - تبين من بيانات البحث التي تم جمعها ، أن نسبة السعوديين العاملين في سكرتارية الإدارات العامة في الأجهزة الحكومية هي (٩٠٪) ، تقريباً ، وأن غالبية مؤهلاتهم دون المستوى الجامعي ، وتتراوح فئات أعمار غالبيتهم ما بين (٢١- ٣٥) سنة ، ويشغل غالبيتهم المراتب الوظيفية ما بين الرابعة الى السابعة .

٢٦ - تبين أن بعض الأجهزة الحكومية تسند مهام أعمال السكرتارية لأشخاص أسماء وظائفهم مختلفة عن فئة الأعمال الإدارية المساعدة ، وهي على النحو التالي :

١/٢٦ - محاسب .

٢/٢٦ - مأمور مكتبة .

٣/٢٦ - مدقق حسابات .

٤/٢٦ - مشغل أجهزة .

٥/٢٦ - إخصائي إداري .

٦/٢٦ - إخصائي شؤون موظفين .

٧/٢٦ - مساعد فني .

٨/٢٦ - مندوب إعلامي .

٩/٢٦ - محقق .

١٠/٢٦ - مستشار .

١١/٢٦ - مراقب تجاري .

١٢/٢٦ - مفتش تجاري .

١٣/٢٦ - مراقب تعليم .

٢٧ - تبين أن غالبية المراجعين للأجهزة الحكومية يرون أن القائمين بأعمال السكرتارية في تلك الجهات يتعاملون معهم بطريقة مرضية ، من حيث :

- ١/٢٧ - احترام وجهات النظر .
- ٢/٢٧ - مساعدة المراجعين وحل مشاكلهم .
- ٣/٢٧ - التوجيه والنصح .
- ٤/٢٧ - الاهتمام بمصالحهم .
- ٥/٢٧ - توفير الراحة لهم أثناء مراجعتهم للجهاز .
- ٦/٢٧ - الاستماع الى قضاياهم والعمل على قضاء حاجاتهم .
- ٧/٢٧ - إعطاؤهم المعلومات بدقة .
- ٨/٢٧ - نقل وجهات نظرهم للمسؤولين .
- ٩/٢٧ - معاملة المراجعين بلطف ولباقة .

٢٨ - تبين أن غالبية المراجعين للأجهزة الحكومية يرون أن السكرتيرين فيها تتوافر فيهم الصفات الجيدة للسكرتير الفعال ، من حيث :

- ١/٢٨ - المظهر .
- ٢/٢٨ - العدالة .
- ٣/٢٨ - التواصل .
- ٤/٢٨ - الالتزام في العمل .
- ٥/٢٨ - الصدق والأمانة .
- ٦/٢٨ - تحمل المسؤولية .
- ٧/٢٨ - الولاء والانتماء للوظيفة .
- ٨/٢٨ - الخبرة والمهارة في العمل .
- ٩/٢٨ - اللام بمهام الوظيفة .

٢٩ - وفقا لآراء المديرين في الأجهزة الحكومية تبين أن القائمين بأعمال السكرتارية لديهم ضعف في الجوانب التالية :

- ١/٢٩ - اختزال الرسائل بكفاءة .
- ٢/٢٩ - القيام بأعمال التلخيص والتقارير والرسائل الواردة .

- ٣/٢٩ - تحويل المواد المسجلة صوتياً الى مواد مكتوبة .
- ٤/٢٩ - القيام بالمهام الإدارية البسيطة ذات الطابع المتكرر كمراقبة الدوام .
- ٥/٢٩ - متابعة تنفيذ ما يصدر عن المديرين من تعليمات وأوامر وتوجيهات .
- ٦/٢٩ - تسجيل محاضر الاجتماعات .
- ٧/٢٩ - تنظيم سفريات ورحلات المدير الخارجية .
- ٨/٢٩ - استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .
- ٣٠ - تبين وفق آراء كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية أن كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتير .
- ٣١ - تبين وفق آراء كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية أن الإدارة لا تستغني عن وجود السكرتير .
- ٣٢ - تبين وفق آراء كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية أن هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه .
- ٣٣ - اتفقت آراء كل من المديرين والقائمين بأعمال السكرتارية على أعمال ومهام السكرتارية العامة .
- ٣٤ - تبين أن أعمال السكرتارية التي يؤديها السكرتير في الإدارة من وجهة نظر المدير هي بالترتيب التالي :
- ١/٣٤ - ترتيب مواعيد الزائرين .
- ٢/٣٤ - حفظ وتنظيم الأوراق .
- ٣/٣٤ - إستقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها .
- ٤/٣٤ - إستقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم .
- ٥/٣٤ - إستقبال البريد الوارد .
- ٦/٣٤ - إبلاغ الأوامر والتعليمات .
- ٧/٣٤ - متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات .
- ٨/٣٤ - طلب المكالمات الهاتفية للمدير .
- ٩/٣٤ - إعداد المعاملات الصادرة عن الإدارة .



- ١٠/٣٤ - التنظيم والترتيب للاجتماعات .
- ١١/٣٤ - إستخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .
- ١٢/٣٤ - معالجة البريد الوارد للإدارة .
- ١٣/٣٤ - ترتيب سفريات الرئيس .
- ١٤/٣٤ - نسخ الخطابات .
- ١٥/٣٤ - تحرير الخطابات والمذكرات .
- ١٦/٣٤ - إختزال الرسائل .
- ١٧/٣٤ - القيام بأعمال التلخيص والاختصار .
- ٣٥ - تبين أن قدرات السكرتيرين على أداء بعض أعمال السكرتارية عالية ، وهي على الترتيب التالي :
- ١/٣٥ - إستقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها .
- ٢/٣٥ - طلب المكالمات الهاتفية للمدير .
- ٣/٣٥ - إستقبال الزوار وتنظيم دخولهم .
- ٤/٣٥ - ترتيب مواعيد الزائرين .
- ٥/٣٥ - إستلام وتوجيه البريد الوارد .
- ٦/٣٣ - تصدير المعاملات .
- ٣٦ - تبين أن بعض المديرين في الأجهزة الحكومية يستقطعون جزءاً من أعمال السكرتارية وهي على النحو التالي :
- ١/٣٦ - متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات .
- ٢/٣٦ - إبلاغ الأوامر والتعليمات .
- ٣/٣٦ - طلب المكالمات الهاتفية الداخلية والخارجية .
- ٤/٣٦ - إستقبال المكالمات الهاتفية مباشرة .
- ٥/٣٦ - التحضير والترتيب للاجتماعات .
- ٦/٣٦ - إستقبال الزوار .
- ٧/٣٦ - التحضير والترتيب للسفريات .

- ٨/٣٦ - ترتيب مواعيد الزائرين .
- ٩/٣٦ - القيام بالأعمال المتكررة في المكتب .
- ١٠/٣٦ - تحرير الخطابات والمذكرات الصادرة عن الإدارة .
- ١١/٣٦ - إستقبال البريد الوارد .
- ١٢/٣٦ - حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .
- ١٣/٣٦ - إستلام البريد الوارد وتوجيهه .
- ١٤/٣٦ - إستخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .
- ١٥/٣٦ - تصدير المعاملات .
- ١٦/٣٦ - نسخ الخطابات الصادرة .

### يستخلص مما سبق أن معوقات السكرتارية في الأجهزة الحكومية هي :

- ١ - تعدد مجالات اختصاص السكرتارية وشموليتها وعدم تحديدها بشكل دقيق وفقاً لطبيعة عمل ، وحجم ، ونشاطات كل جهة حكومية .
- ٢ - عدم وجود معايير علمية محددة لاختيار السكرتير الفعال في الأجهزة الحكومية .
- ٣ - إختلاف أساليب اختيار السكرتيرين في الأجهزة الحكومية .
- ٤ - تنفيذ أعمال السكرتارية يتم غالباً بالاتفاق الودي بين المدير والسكرتير لعدم توافر الأدلة والاجراءات المحددة لدور السكرتير في أعمال السكرتارية .
- ٥ - الخلط بين أساليب السكرتارية العامة والخاصة والمتخصصة في الأجهزة الحكومية .
- ٦ - عدم وجود وصف وظيفي محدد لمهام السكرتارية بأنواعها المختلفة في الأجهزة الحكومية .
- ٧ - تأثير كثرة أعمال السكرتارية سلبياً على القائمين بها في الأجهزة الحكومية، لأنه لا يقابل كثرة هذه الأعمال زيادة في الدخل أسوةً بالعاملين في وظائف العلاقات العامة ، والنسخ ، والحاسب الذين يتقاضون بدلات إضافية .

- ٨ - عدم وضوح مفهوم السكرتارية ودور السكرتير في الأجهزة الحكومية .
- ٩ - عدم إتاحة الفرصة للعاملين في مجالات السكرتارية للالتحاق بدورات التدريب المختلفة ، بسبب الحاجة الدائمة لهم ، كما أظهر ذلك عدم استغناء الإدارة عن السكرتيرين .
- ١٠ - إسناد مهام السكرتارية في بعض الأجهزة الحكومية لأشخاص غير مؤهلين للقيام بها ، كما أظهرت ذلك أسماء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ١١ - محدودة خبرة القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ١٢ - ندرة المتخصصين المؤهلين للقيام بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية، نظراً لعزوف كثير منهم عن ممارسة هذه المهنة بسبب الإحساس بالنظرة الدونية التي كرسها المفاهيم القديمة عن السكرتارية ، وكذلك بسبب دور بعض وسائل الإعلام في تجسيد الانطباع بأن هذه الأعمال من اختصاص السيدات ، وذلك تأثراً بما ينشر في وسائل الإعلام الأجنبية .
- ١٣ - عدم توحيد الأساليب التنظيمية المناسبة لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ١٤ - عدم توحيد أسماء الوحدات الإدارية التي تقدم خدمات السكرتارية العامة الفعالة في الأجهزة الحكومية .
- ١٥ - عدم توحيد الأسماء الوظيفية للقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ١٦ - ضعف الحوافز المادية والمعنوية ، حيث أن غالبية وظائف القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية تنحصر في المراتب من الرابعة إلى السابعة .
- ١٧ - عدم وضوح المعايير التي يستند عليها في ترقية القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، بسبب عدم تحديد المهام ، وشمولية الأعمال ، وغياب الأدلة الإرشادية والإجرائية .
- ١٨ - عدم ثقة بعض المديرين في الأجهزة الحكومية في كفاءة القائمين بأعمال السكرتارية في مكاتبهم ، مما يدفعهم إلى صرف جزء من وقتهم للقيام بأعمال السكرتارية .

- ١٩- عدم رضا بعض المديرين في الأجهزة الحكومية عن كفاءة القائمين بأعمال السكرتارية في أداء بعض مهام السكرتارية الفعالة مثل :
- ١/١٩ - اختزال الرسائل بكفاءة .
- ٢/١٩ - القيام بأعمال التلخيص للتقارير والرسائل الواردة .
- ٣/١٩ - تحويل المواد المسجلة صوتياً الى مواد مكتوبة .
- ٤/١٩ - القيام بالمهام الإدارية البسيطة ذات الطابع المتكرر كمراقبة الدوام .
- ٥/١٩ - متابعة تنفيذ ما يصدر من المديرين من تعليمات وأوامر وتوجيهات .
- ٦/١٩ - تسجيل محاضر الاجتماعات .
- ٧/١٩ - تنظيم سفريات ورحلات المدير الخارجية .
- ٨/١٩ - استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .

## ثانياً : التوصيات :

- بناء على النتائج التي تم التوصل إليها في هذا البحث، نعرض فيما يلي بعض التوصيات اللازمة لحل معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية :
- ١ - تحديد مهام وأختصاصات أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، وفقاً لمتطلبات العمل في كل جهة حكومية ، ووضعها في دليل يمكن الرجوع اليه عند الحاجة .
- ٢ - ضرورة إيجاد معايير علمية محددة لاختيار السكرتيرين الفعالين في الأجهزة الحكومية ، يراعى فيها جانب القدرات والمهارات اللازمة لأداء مهام هذه الوظيفة .
- ٣ - على الرغم من أهمية المقابلة الشخصية كأسلوب من أساليب اختيار السكرتير في الأجهزة الحكومية ، إلا أنه يوصى بعدم الاعتماد عليها في اختيار السكرتيرين لافتقارها في الغالب إلى الموضوعية والحياد .
- ٤ - ضرورة إيجاد وصف وظيفي مفصل لكل مهمة من المهام التي يمارسها القائمون بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .

- ٥ - ضرورة تنمية الوعي الإداري لدى المديرين بأهمية السكرتير والدور المساعد الذي يؤديه للمدير .
- ٦ - إتاحة الفرصة أمام السكرتيرين للالتحاق بالتدريب المناسب .
- ٧ - عدم إسناد مهام السكرتارية في الأجهزة الحكومية لغير السكرتيرين المؤهلين لذلك .
- ٨ - زيادة الحوافز المادية والمعنوية لاستقطاب خريجي المعاهد التجارية للعمل في مجال السكرتارية .
- ٩ - توحيد الإجراءات والأساليب التنظيمية لأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ١٠ - توحيد أسماء الوحدات الإدارية التي تقدم خدمات السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ١١ - توحيد الأسماء الوظيفية للقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ١٢ - ربط مناهج إعداد وتدريب السكرتيرين بالاحتياجات الفعلية لأعمال المديرين في الأجهزة الحكومية .
- ١٣ - نظراً لخطورة عمل السكرتير وأهميته في أمن وسريّة المعلومات ، فإنه يوصى بعدم إسناد هذه المهام لغير السعوديين .

### **ثالثاً : الدراسات المقترحة :**

حيث أن هذا البحث الميداني يهدف إلى كشف معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية ، لذلك نعتقد أن نتائج البحث يمكن أن تكون منطلقاً لبحوث ودراسات أخرى قد تتناول على سبيل المثال الموضوعات التالية :

- ١ - أسباب معوقات أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ٢ - التنظيمات الإدارية للوحدات التي تقدم أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ٣ - الاختلافات بين الأجهزة الحكومية في تحديد مهام السكرتارية .

- ٤ - التأثيرات السلوكية والنفسية والصحية لكثرة أعمال السكرتارية على العاملين في مجال السكرتارية .
- ٥ - أثر الأنماط الإدارية المختلفة للمديرين في الأجهزة الحكومية على كفاءة أداء العاملين في مجال السكرتارية .
- ٦ - معوقات أعمال السكرتارية التي تُقدِّم من قبل النساء في الأجهزة الحكومية .
- ٧ - قياس الرضا الوظيفي للقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ٨ - تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ٩ - تأثير بيئة العمل على فعالية أداء القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ١٠ - ملاءمة التجهيزات والتقنيات المكتبية للدور المطلوب من السكرتيرين في الأجهزة الحكومية .
- ١١ - ملاءمة مناهج وبرامج التدريب الحالية للسكرتيرين للاحتياجات الفعلية لأعمالهم في الأجهزة الحكومية .
- ١٢ - أسباب التقليل من أهمية دور أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ١٣ - اتجاهات العمل لدى السكرتيرين في الأجهزة الحكومية .
- ١٤ - قياس إنتاجية أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ١٥ - مقارنة أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية بدول أخرى .

## **الموامش والمراجعة**





## أولا : الهوامش ،

- ١ - الغرفة التجارية الصناعية ، العمالة السعودية في القطاع الخاص ، الغرفة التجارية الصناعية بالرياض ، الخدمة المدنية ، الرياض ، ١٤٠٩ هـ .
- ٢ - الديوان العام للخدمة المدنية ، تقرير عن وظائف السكرتارية ، الإدارة العامة للمعلومات ، الرياض ، الديوان العام للخدمة المدنية ، ١٤١٣ هـ .
- ٣ - سيد أحمد حسب الله ، السكرتير والأعمال المكتبية دراسة تطبيقية عن المملكة العربية السعودية دار المريخ ، الرياض ، الطبعة الثانية ، ١٤٠٠ هـ ، ص ١٢ .
- ٤ - أبو الفتوح حامد عودة ، دليل تنظيم المحفوظات والسكرتارية والأعمال المكتبية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٨٧ م ، ص ١٧٣ .
- 5- A. S. Hornby, Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English, Oxford University Press, Oxford, Fourth Edition, 1989, p1142 .
- 6- Ibid p 1142 .
- ٧ - زياد رمضان ، إبراهيم القوصي ، مبادئ السكرتارية وأعمال المكاتب وفق مناهج السكرتارية وأعمال المكاتب لكليات المجتمع ، بدون مكان نشر وتاريخ ، ص ٨٧ .
- ٨ - عبدالحميد رضا عبداللطيف ، عبدالحكم عبدالغفار أحمد ، السكرتارية في الجهات الحكومية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٧ هـ .
- 9-Webster's New World Secretarial Handbook, Fourth Edition, New York,1989, p2 .
- 10-Lucy Mae Jennings , Secretarial and General Office Procedures , Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N.j. 1981 p 6
- ١١ - عبدالعزيز توفيق ، السكرتارية الحديثة في دور الحكومة ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٣٩٣ هـ ، ص ١ .

- ١٢- أحمد محمود أبو الرب ، السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب ، عمان ،  
الطبعة الثالثة ، ١٩٨٧م ، ص - ص ١١٥-١١٦ .
- ١٣- دليل تصنيف المهن العربية ، المؤسسة العربية للتشغيل : طنجة ، ١٩٨٥م
- ١٤- زكي راتب غوشة ، قاموس الإدارة العامة ، عمان ١٩٧٥م .
- ١٥- الديوان العام للخدمة المدنية ، دليل تصنيف الوظائف ، الرياض ، ١٤٠٢هـ .
- ١٦- مصطفى نجيب شاويش ، إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية ، مكتبة الرسالة  
الحديثة ، عمان ، ١٩٩٠م ، ص - ص ١٨٢ - ١٨٣ .
- 17- Rita C. Kutie and Joan I. Rhodes, **Secretarial Procedures for the Electronic Office**, John Wiley & Sons, New York , 1983, p-p 4 - 7.
- 18- Ibid p-p 4-7.
- 19- Ibid p-p 4-7.
- 20- National Business Education Association, The Changing Office Environment, Virginia, 1980, p-p 9-21.
- ٢١- عبد الحميد رضا عبداللطيف و بشير ابراهيم زنداح ، الإدارة المكتبية وأعمال  
السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، " الجزء الأول الإدارة المكتبية " ، معهد  
الادارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٨هـ ، ص - ص ٢٦ - ٢٩ بتصرف .
- ٢٢- المرجع السابق نفسه ، ص - ص ٢٦-٢٩ .
- ٢٣- لمزيد من التفاصيل راجع :
- محمد عبدالرحمن الطويل ، التنظيم الإداري في المملكة العربية السعودية ،  
معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٣٩٧هـ .
- \_\_\_\_\_ ، الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية " دراسة  
مقدمة للمؤتمر الدولي العشرين للعلوم الإدارية الذي ينظمه المعهد الدولي  
للعلوم الإدارية ، عمان ١٩٨٦م " ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، ١٩٨٦م .
- عبدالله راشد السندي ، مراحل تطور تنظيم الإدارة الحكومية في المملكة  
العربية السعودية ولحات من إنجازها ، الرياض ، ١٤١٠هـ .

- ثامر ملوح المطيري ، أساسيات الادارة العامة في المملكة العربية السعودية ، دار اللواء للنشر والتوزيع ، الرياض ، ١٤٠٧هـ .

- أمين ساعاتي ، الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية ، الرياض ، ١٤٠٤هـ .

٢٤- ناصف عبدالخالق جاد ، دراسة تقويمية لمؤسسات وأجهزة التنمية الادارية في المملكة العربية السعودية ، الإدارة العامة ، العدد ٦٤ ، ربيع الآخر ١٤١٠هـ ، ص-ص ١٣-١٤ .

٢٥- لمزيد من التفاصيل أنظر :

- وزارة التخطيط خطة التنمية الأولى ١٣٩٠-١٣٩٥هـ ، الرياض ، ١٣٩٠هـ ، ص-ص ٩٠-٩٢ .

- وزارة التخطيط خطة التنمية الثانية ١٣٩٥-١٤٠٠هـ ، الرياض ، ١٣٩٥هـ ، ص-ص ٣٣١-٣٤٠ .

- وزارة التخطيط ، خطة التنمية الثالثة ١٤٠٠-١٤٠٥هـ ، الرياض ، ١٤٠٠هـ ، ص-ص ١٠١ .

- وزارة التخطيط ، خطة التنمية الرابعة ١٤٠٥-١٤١٠هـ ، الرياض ، ١٤٠٥هـ ، ص-ص ٦٩ .

- وزارة التخطيط ، خطة التنمية الرابعة ١٤٠٥-١٤١٠هـ ، الرياض ، ١٤٠٥هـ ، ص-ص ١١٤-١١٩ .

- وزارة التخطيط ، خطة التنمية الخامسة ١٤١٠-١٤١٥هـ ، الرياض ، ١٤١٠هـ ، ص-ص ١٧٠ .

٢٦- بكر القباني ، الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية " دراسة نظرية تطبيقية مقارنة " ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٢هـ ، ص ٤١ .

٢٧- حسين حسن عمار ، إدارة شؤون الموظفين " المبادئ والأسس العامة والتطبيقات في المملكة العربية السعودية " ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١١هـ ، ص-ص ٨١ - ٨٢ .

- 28- Rita c. Kutie and Joan l. Rhodes, Op. Cit, p7.
- ٢٩- عبدالرحمن عبدالباقي ومصطفى السيد سعدالله ، السكرتارية النظرية والتطبيقية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٥م ، ص-ص ١٨-٢٠ بتصرف
- ٣٠- عبدالعزيز بن عبدالرحمن الحسن ، إدارة المكاتب " علم وفن " ، الرياض ، ١٤١١هـ ، ص-ص ٨-٩ بتصرف
- 31- Susan fenner, " Why a shortage of qualified secretaries", The Secretary, August 1992, USA .
- 32- Ibid.
- 33- Thmas R. Otway, The Secretary, August & Sept.,1992, USA.
- ٣٤- الغرفة التجارية الصناعية ، العمالة السعودية في القطاع الخاص ، مرجع سبق ذكره .
- 35- Webster's New World Secretarial Handbook , OP, Cit p-p 12- 20.
- ٣٦- الديوان العام للخدمة المدنية ، دليل تصنيف الوظائف ، مرجع سبق ذكره .
- ٣٧- الديوان العام للخدمة المدنية ، دليل أنظمة ولوائح وتعليمات الخدمة المدنية بالملكة العربية السعودية ، الديوان العام للخدمة المدنية ، الرياض ، ١٤٠٦هـ .
- ٣٨- إيميت . ن . ماكفرلاند ، إجراءات السكرتارية "إدارة المكاتب والأنظمة الآلية" ، ترجمة محمد عبدالله جمعه عبيدالله و عبد الحميد رضا عبداللطيف ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١٢هـ ، ص-ص ٤٠-٤١ .
- 39- Evelyn Austin , Senior Secretarial Duties and Office Organisation , Macdonald & Evans Ltd, London , 1974 , p7 .
- ٤٠- أحمد فايق كايد ، أصول علم السكرتارية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، بدون تاريخ ، ص ١٢ .

- ٤١- عبدالحميد رضا عبداللطيف و بشير إبراهيم زنداح ، مرجع سبق ذكره ، ص ٤٥
- ٤٢- علي أحمد علي وروحية السيد ، خبرات ومهارات وقدرات العمل المكتبي ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٠م ، ص ٦٩
- ٤٣- الغرفة التجارية الصناعية ، تنظيم الأعمال المكتبية ، والسكرتارية وأهميتها في رفع الكفاءة الادارية ، الرياض ، ١٤١٢هـ ، ص ٤٥
- 44- Margaret Leafe, Secretarial Duties "Revision notes and exercises", Edward Arnold, London, 1981, p13.
- ٤٥- لمزيد من التفاصيل انظر
- فؤاد واكد ، السكرتير الخاص للإدارة الحديثة ، القاهرة ، ١٩٧٨م ، ص-ص ٦-٥ .
- محمود فهمي العطروري ، أسس السكرتارية والمحفوظات في المؤسسات العامة والشركات ، عالم الكتب ، القاهرة ، ١٩٦٤م ، ص-ص ٢٠-٢٢ .
- ٤٦- علي أحمد علي ، واجبات السكرتارية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٠م ، ص ٤٠ .
- ٤٧- علي أحمد علي وروحية السيد ، مرجع سبق ذكره ، ص-ص ١٣-١٩ بتصرف .
- 48- Carole Harding Roots, Latent Talent, Industrial & Commercial Training (ICT) ISSN : 0019-7858 vol : 24 Iss : 4 Date : 1992 P : 29-32 .
- 49- Regina Eisman, Today's Secretaray : Frustrated and Forgotten?, Incentive Issn: 1042-5195 Vol : 164 Iss : 8 Date : Aug 1990
- 50- Ibid p:14-23.
- 51- The Secretary, Februray 1986 USA.
- 52- Barbara Rosen, Thing your Ex-Secretaries Didn't Tell you, Law Practice Management (LGE) ISSN: 1045-9081 vol: 17 Iss; 5 Date : Jule/aug 1991 P : 50-5.

- 53- Diane Forrest, From Handmaiden to Power Behind the Throne, Canadian Business (CB) ISSN : 0008-3100, Vol : 64 Iss : 7 Dte : Jul 1991 P: 48-53.
- 54- Regina Eisman, O, Cit, p : 14-23.
- 55- Peter G. Sassone, All in a Day's work, Small Business Reports (SBR), ISSN : 0164-5382, Vol :17 Iss : 7 Date : Jul 1992 p : 29-38.
- 56- Michael E. Hurley, Be a Business person or GetBuried , Insurance Sales (IRs), Issn : 0199-4581 Vol : 133 Iss : 8 Date : aug 1990 p : 10-12.
- 57- Cindy Stackhouse & Kristen Shingleton, HR focus (PER), ISSN : 0031- 5702 Vol : 69 Iss : 4 Date : Spr 1992 p : 2
- 58- Stephenie, Overman, Work space: In search of prescriptions for a healthier office, HR Magazine (PAD) ISSN : 1047-3149 Vol : 35 Iss : 2 Date : Feb 1990 p: 30-34.
- 59- Marilyn Joyce, Ergonomics : Balancing People and Technology Office (OFF) ISSN : 0030-0128 Vol 109 Iss : 3 Dage : Mar 1989 p : 38-42.
- 60- Ibid p-p 38 - 42 .

٦١ - معهد الإدارة العامة ، دليل برنامج السكرتير التنفيذي .

٦٢- عبدالله الطيب ، البرامج الاعدادية بمعهد الادارة العامة : دورها في إعداد القوى العاملة وتطويرها ، الإدارة العامة ، العدد ٥٠ شوال ١٤٠٦ هـ ، ص ٢٠٠ .

٦٣- لمزيد من التفاصيل انظر :

- التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٥/١٤٠٦ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٦ هـ ، ص ٣٥-٣٩ .
- التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٦/١٤٠٧ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٨ هـ ، ص ٤٢-٤٦ .
- التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٧/١٤٠٨ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٩ هـ ، ص ٣٦-٣٩ .

- التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٨/١٤٠٩ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٠ هـ ، ص٤١-ص٤٤
- التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤٠٩/١٤١٠ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١١ هـ ، ص٤٠-ص٤٧ .
- التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤١١ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٢ هـ ، ص٤٠-ص٤٦ .
- التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤١٢ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٣ هـ ، ص٤٢-ص٤٦ .
- التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤١٣ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٤ هـ ، ص٥٢-ص٥٧ .
- ٦٤- معهد الإدارة العامة ، دليل برامج معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٤ هـ ، ص٢٠٢ .
- ٦٥- المرجع السابق نفسه ، ص٢٠٣ .
- ٦٦- جامعة الملك سعود ، إنجازات مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر من عام ١٤٠٥ هـ - ١٤١٣ هـ ، مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر ، الرياض ، ١٤١٤ هـ .
- ٦٧- الغرفة التجارية الصناعية ، تقرير عن النشاط التدريبي بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض ، مركز التطوير والتدريب ، شوال ١٤١٣ هـ .
- ٦٨- الغرفة التجارية الصناعية ، خطة البرامج التدريبية ١٤١٤-١٤١٥ هـ ، برامج تطوير وتأهيل العاملين بالقطاع الخاص ، مركز التطوير والتدريب ، الرياض ، ١٤١٤ هـ .

- ٦٩- القوات المسلحة السعودية ، مفكرة القوات المسلحة السعودية ، إدارة الشؤون العامة للقوات المسلحة السعودية ، الرياض ، ١٤١٠ هـ .
- ٧٠- المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني ، تقرير عن إنجازات المؤسسة ، ١٤١٣ هـ .

71- The secretary, Who is today's Professional, April, 1993

٧٢- الديوان العام للخدمة المدنية ، تقرير عن وظائف السكرتارية ، مرجع سبق ذكره .

- 73- Frieda Porat and Mimi Will , The Dynamic Secretary " A Practica Guide to Achieving Success as an Executive Assistant , Prentice-Hal, Inc., Englewood Cliffs New Jersey, 1983, p 160.
- 74- The Secretary, the 21st Century Secretary, May 1993, p.12-14.



## ثانياً : المراجع :

### ١ - المراجع باللغة العربية :

#### أ . الكتب ،

- ١- أبو الفتوح حامد عودة ، دليل تنظيم المحفوظات والسكرتارية والأعمال المكتبية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٨٧ م .
- ٢ - أحمد محمود أبو الرُّب ، السكرتارية الحديثة وإدارة المكاتب ، عمان ، الطبعة الثالثة ، ١٩٨٧ م .
- ٣ - أحمد فايق كايد ، أصول علم السكرتارية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، بدون تاريخ .
- ٤ - أمين ساعاتي ، الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية ، الرياض ، ١٤٠٤ هـ .
- ٥ - إيميت ن . ماكفرلاند ، إجراءات السكرتارية "إدارة المكاتب والأنظمة الآلية" ، ترجمة محمد عبدالله جمعه عبيدالله و عبد الحميد رضا عبداللطيف ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١٢ هـ .
- ٦ - بكر القباني ، الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية " دراسة نظرية تطبيقية مقارنة " معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٢ هـ .
- ٧ - ثامر ملوح المطيري ، أساسيات الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية ، دار اللواء للنشر والتوزيع ، الرياض ، ١٤٠٧ هـ .
- ٨ - حسين حسن عمار ، إدارة شؤون الموظفين " المبادئ والأسس العامة والتطبيقات في المملكة العربية السعودية " معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤١١ هـ .
- ٩ - رايموند مكليود ، نظم المعلومات الإدارية ، تعريب سرور علي سرور و عاصم أحمد الحمامي ، الجزء الأول ، دار المريخ ، الرياض ، ١٤١٠ هـ .
- ١٠ - دليل تصنيف المهن العربية ، المؤسسة العربية للتشغيل ، طنجة ، ١٩٨٥ م .

- ١١ - زكي راتب غوشة ، قاموس الإدارة العامة ، عمان ١٩٧٥ م .
- ١٢ - زياد رمضان ، إبراهيم القوصي ، مبادئ السكرتارية وأعمال المكاتب وفق مناهج السكرتارية وأعمال المكاتب لكليات المجتمع ، بدون مكان وتاريخ نشر .
- ١٣ - سيد أحمد حسب الله ، السكرتير والأعمال المكتبية "دراسة تطبيقية عن المملكة العربية السعودية" دار المريخ ، الرياض ، الطبعة الثانية ، ١٤٠٠ هـ .
- ١٤ - عبدالرحمن عبدالباقي ومصطفى السيد سعدالله ، السكرتارية النظرية والتطبيقية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٥ م .
- ١٥ - عبدالحميد رضا عبداللطيف و بشير إبراهيم زنداح ، الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية ، " الجزء الأول الإدارة المكتبية " ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٨ هـ .
- ١٦ - عبدالحميد رضا عبداللطيف ، عبدالحكم عبدالغفار أحمد ، السكرتارية في الجهات الحكومية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٧ هـ .
- ١٧ - عبدالعزيز بن عبدالرحمن الحسن ، إدارة المكاتب " علم وفن " ، الرياض ، ١٤١١ هـ .
- ١٨ - عبدالعزيز توفيق ، السكرتارية الحديثة في دور الحكومة ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٣٩٣ هـ .
- ١٩ - عبدالله راشد السنيدي ، مراحل تطور تنظيم الإدارة الحكومية في المملكة العربية السعودية ولمحات من إنجازها ، الرياض ، ١٤١٠ هـ .
- ٢٠ - عبدالمنعم ركابي ، الأجهزة المركزية للخدمة المدنية ودورها في الإصلاح الإداري « تجربة المملكة العربية السعودية » ، الديوان العام للخدمة المدنية ، الرياض ، بدون تاريخ .
- ٢١ - علي أحمد علي وروحية السيد ، خبرات ومهارات وقدرات العمل المكتبي ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٠ م .
- ٢٢ - علي أحمد علي ، واجبات السكرتارية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٠ م .

- ٢٣ - فؤاد واكد ، السكرتير الخاص للإدارة الحديثة ، القاهرة ، ١٩٧٨ م .
- ٢٤ - الغرفة التجارية الصناعية ، العمالة السعودية في القطاع الخاص ، الرياض ، ١٤٠٩ هـ .
- ٢٥ - الغرفة التجارية الصناعية ، تنظيم الأعمال المكتبية والسكرتارية وأهميتها في رفع الكفاءة الإدارية ، الرياض ، ١٤١٢ هـ .
- ٢٦ - قاسم ضرار ، المفاهيم الحديثة في إدارة شؤون الموظفين بالملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٤٠٥ هـ .
- ٢٧ - محمد عبدالرحمن الطويل ، التنظيم الإداري في المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٣٩٧ هـ .
- ٢٨ - \_\_\_\_\_ « الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية » دراسة مقدمة للمؤتمر الدولي العشرين للعلوم الإدارية الذي نظّمه المعهد الدولي للعلوم الادارية في عمان ١٩٨٦ م ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ١٩٨٦ م .
- ٢٩ - محمود فهمي العطرزي ، أسس السكرتارية والمحفوظات في المؤسسات العامة والشركات ، عالم الكتب ، القاهرة ، ١٩٦٤ م .
- ٣٠ - مصطفى نجيب شاويش ، إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية ، مكتبة الرسالة الحديثة ، عمان ، ١٩٩٠ م .
- ٣١ - ناصف عبدالخالق جاد ، دراسة تقييمية لمؤسسات وأجهزة التنمية الإدارية في المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، العدد ٦٤ ، ربيع الآخر ١٤١٠ هـ .

#### ب - الدوريات ،

- ١ - قاسم عباس عيسى قاسم ، انعكاسات التقنية على الإنتاجية في العمل الإداري ، (عمان) ، العدد ٤١ ، يونيو ١٩٩٠ م .
- ٢ - عبدالله الطيب ، البرامج الإعدادية بمعهد الإدارة العامة : دورها في إعداد القوى العاملة وتطويرها ، معهد الإدارة العامة ، العدد ٥٠ شوال ١٤٠٦ هـ .

## ج - الوثائق والتقارير والأدلة ،

- ١ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٥/١٤٠٦ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٦ هـ .
- ٢ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٦/١٤٠٧ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٨ هـ .
- ٣ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٧/١٤٠٨ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤٠٩ هـ .
- ٤ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد لعام ١٤٠٨/١٤٠٩ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٠ هـ .
- ٥ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤٠٩/١٤١٠ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١١ هـ .
- ٦ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤١١ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٢ هـ .
- ٧ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤١٢ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٣ هـ .
- ٨ - التقرير السنوي لإنجازات المعهد خلال العام التدريبي ١٤١٣ هـ ، معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٤ هـ .
- ٩ - معهد الإدارة العامة ، دليل برامج معهد الإدارة العامة ، إدارة التخطيط والتطوير ، الرياض ، ١٤١٤ هـ .
- ١٠ - معهد الإدارة العامة ، دليل برنامج مديري المكاتب .
- ١١ - معهد الإدارة العامة ، دليل برنامج السكرتارية .
- ١٢ - معهد الإدارة العامة ، دليل برنامج السكرتير التنفيذي .
- ١٣ - معهد الإدارة العامة ، دليل برامج معهد الإدارة العامة ، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٠٣ .

- ١٤ - جامعة الملك سعود ، إنجازات مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر من عام ١٤٠٥هـ إلى عام ١٤١٣هـ ، مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر ، الرياض ، ١٤١٤هـ .
- ١٥ - الغرفة التجارية الصناعية ، تقرير عن النشاط التدريبي بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض ، مركز التطوير والتدريب ، شوال ١٤١٣هـ .
- ١٦ - الغرفة التجارية الصناعية ، خطة البرامج التدريبية ١٤١٤-١٤١٥هـ ، « برامج تطوير وتأهيل العاملين بالقطاع الخاص » مركز التطوير والتدريب ، الرياض ، ١٤١٤هـ .
- ١٧ - القوات المسلحة السعودية ، مفكرة القوات المسلحة السعودية ، إدارة الشؤون العامة للقوات المسلحة السعودية ، الرياض ، ١٤١٠هـ .
- ١٨ - الديوان العام للخدمة المدنية ، دليل أنظمة ولوائح وتعليمات الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية ، الديوان العام للخدمة المدنية ، الرياض ، ١٤٠٦هـ .
- ١٩ - الديوان العام للخدمة المدنية ، دليل تصنيف الوظائف ، الرياض ، ١٤٠٢هـ .
- ٢٠ - وزارة التخطيط ، خطة التنمية الأولى ١٣٩٠-١٣٩٥هـ ، الرياض ، ١٣٩٠هـ .
- ٢١ - وزارة التخطيط ، خطة التنمية الثانية ١٣٩٥-١٤٠٠هـ ، الرياض ، ١٣٩٥هـ .
- ٢٢ - وزارة التخطيط ، خطة التنمية الثالثة ١٤٠٠-١٤٠٥هـ ، الرياض ، ١٤٠٠هـ .
- ٢٣ - وزارة التخطيط ، خطة التنمية الرابعة ١٤٠٥-١٤١٠هـ ، الرياض ، ١٤٠٥هـ .
- ٢٤ - وزارة التخطيط ، خطة التنمية الرابعة ١٤٠٥-١٤١٠هـ ، الرياض ، ١٤٠٥هـ .
- ٢٥ - وزارة التخطيط ، خطة التنمية الخامسة ١٤١٠-١٤١٥هـ ، الرياض ، ١٤١٠هـ .

***First : books :***

- 1- A. S. Hornby, Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English, Oxford University Press, Oxford, Fourth Edition, 1989.
- 2- Evelyn Austin, Senior Secretarial Duties and Office Organisation, Macdonald & Evans Ltd, London, 1974.
- 3- Frieda Porat and Mimi Will, The Dynamic Secretary "A Practical Guide to Achieving Success as an Executive Assistant, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs New Jersey, 1983.
- 4- Lucy Mae Jennings, Secretarial and General Office Procedures, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N. j. 1981.
- 5- Margaret Leafe, Secretarial Duties " Revision notes and exercises", Edward Arnold, London, 1981.
- 6- National Business Education Association, The Changing Office Environment, Virginia, 1980.
- 7- Rita C. Kutie and Joan I. Rhodes, Secretarial Procedures for the Electronic Office, John Wiley & Sons, New York, 1983.
- 8- Webster's New World Secretarial Handbook. Fourth Edition, New York, 1989.

***Second : Periodicals :***

- 1- Barbara Rosen, Thing your Ex-Secretaries Didn't Tell you, Law Practice Management (LGE) ISSN : 1045-9081 vol : 17 Iss; 5 Date: Jule/aug 1991.
- 2- Carole Harding Roots, Latent Talent, Industrial & Commercial Training (ICT) ISSN : 0019-7858 vol : 24 Iss : 4 Date : 1992.
- 3- Cindy Stackhouse & Kristen Shingleton, HR focus (PER), ISSN : 0031- 5702 Vol : 69 Iss : 4 Date : Spr 1992.
- 4- Diane Forrest, From Handmaiden to Power Behind the Throne, Canadian Business (CB) ISSN : 0008-3100, Vol : 64 Iss : 7 Dte: Jul 1991.

- 5- Marilyn Joyce, Ergonomics : Balancing People and Technology, Office (OFF) ISSN : 0030-0128 Vol 109 Iss : 3 Dage : Mar 1989.
- 6- Michael E. Hurley, Be a Businessperson or Get Buried, Insurance Sales (IRs), Issn: 0199-4581 Vol : 133 Iss : 8 Date : aug 1990.
- 7- Peter G. Sassone, All in a Day's work, Small Business Reports (SBR), ISSN : 0164-5382, Vol : 17 Iss : 7 Date : Jul 1992.
- 8- Regina Eisman, Today's Secretaray : Frustrated and Forgotten?, Incentive Issn : 1042-5195 Vol : 164 Iss : 8 Dat : Aug 1990.
- 9- Stephenie, Overman, Work space : In search of prescriptions for a healthier office, HR Magazine (PAD) ISSN : 1047-3149 Vol : 35 Iss : 2 Date : Feb 1990.
- 10- Susan fenner, " Why a Shortage of Qualified Secretaries", The secretary, August 1992, USA.
- 11-Tomas R. Otway, The Secretary, August & Sept., 1992, USA
- 12- The Secretary, the Secretary;s Changing Role, Februray 1993 USA.
- 13- The Secretary, Who is today's Professional, April, 1993 .
- 14- The Secretary, the 21st Century Secretary, May 1993.







---


## الملاحق


---


ملحق رقم (١) نتائج اختبار معامل ارتباط الرتب ( سبيرمان ) 

ملحق رقم (٢) مصفوفة العوامل بعد التدوير ( استبانة المديرين ) 

ملحق رقم (٣) مصفوفة العوامل بعد التدوير ( استبانة القائمين بأعمال السكرتارية ) 

ملحق رقم (٤) استبانة المديرين 

ملحق رقم (٥) استبانة القائمين بأعمال السكرتارية 

ملحق رقم (٦) استبانة الجمهور 



## **ملحق رقم [١]**


نتائج اختبار معامل ارتباط الرتب (سبيرمان) ▲

جدول رقم [١٠/١]  
مناخ اختيار معالم أرباط الركب [سبيل مان]

ملاحظة الاسلوب التطبيقي	ملاحظة استخدام اسم السكرتارية العامة	الإدارة المختصة	القائمون بأعمال السكرتارية	المكان	المتغيرات
٠.١٣٥٦٤ -	٠.١٢١٤٣ -	٠.٠٠٠٧٣٦ - * ٠.٠٠٣٣٩٥	٠.٠٠٨٢١٧ - * ٠.٠٠٢٨٠٥	٠.٠٠٤٣٠٢ - * ٠.٠٠٦١٦٥ -	جهة العمل
		٠.١٥٧٧٤	٠.١٧٧٣٠	٠.٠٠٩٢١٤ -	الجنسية
		٠.١٨٢٩٠ -	٠.٠٠٠٨٠١	٠.١١٠٩٣ -	المؤهل
		٠.٠٠١٣٠٨ -	٠.٠٠٧٢٤٥	٠.٠٠٢٥٣٠ -	العمر
		٠.٠٣٩٧٥ -	٠.٠٠٠٤٥٤	٠.١٠١٢١	المرتبة
		٠.٠٠٠٠٦٣	٠.٠١١٣٦٥	٠.٠٠٨٥٣٨ -	عدد السكرتيرين
		* ٠.٠٠٢٩٠٧ -	* ٠.٠٢٨٣٦٠	* ٠.٠٠٤٤٥٦	

\* خاص بالملاقة بين متغيرات استجابة المبرزين .

## **ملحق رقم [٢]**

مصفوفة العوامل بعد التدوير ( استبانة المديرين ) 

جدول رقم (١٠٩) مصفوفة العوامل بعد الحدود [ استجابة المديرين ]

المتغيرات	العامل (١)	العامل (٢)	العامل (٣)	العامل (٤)	العامل (٥)	العامل (٦)	العامل (٧)	العامل (٨)	العامل (٩)	العامل (١٠)	العامل (١١)	العامل (١٢)	العامل (١٣)	العامل (١٤)	العامل (١٥)
الكان	٠.٠٥٣-	٠.٠٢٤-	٠.١١٩-	٠.٠٧٥٠	٠.٠٠٥٥	٠.٠٢٩-	٠.٠٠٥٠	٠.٠٠٣٣	٠.٠٠١٦	٠.٠٢٠٨	٠.٠٠٠٢-	٠.٠٠٥٤-	٠.٠٢٤-	٠.٠٧٨	٠.٠٦٩
القائمين بفعال السكرتارية	٠.٠٠٠١	٠.٠٥٦	٠.٠٠٨٠	٠.١٢٧-	٠.٠٠٨٦	٠.٠٠٠٦-	٠.٠٠٠١-	٠.٠٠٩٣	٠.٠٠٥٢	٠.٠٠٦٨	٠.١٥٥	٠.٠٧٧٠	٠.١٤٠	٠.١٨٨	٠.١٨٩
الإدارة المختصة	٠.٠٠٨٢	٠.١٤٦٩	٠.٠٠٨٥-	٠.٠٠١٣	٠.٠٠٦٣	٠.٠٠٤٦	٠.٠٠٩٢	٠.٠٠٤٧-	٠.٠٠٦٦-	٠.٠٠٩١-	٠.١٢٩	٠.٠٧٢٣-	٠.٠٠٨٠	٠.١١٩	٠.٢٨٦
اسم السكرتارية	٠.٠٢١٢	٠.٠٠٧٩-	٠.٠٢٥٥	٠.١١٠	٠.٠١٠٢	٠.٠٠٩٨	٠.٠٠٩٧-	٠.١٤٣	٠.١٦٨-	٠.١٨٤-	٠.١٢٥-	٠.١٠١	٠.٠٧٣١	٠.٠٢١	٠.٠٤٣
إصل الكلمة	٣٥٤	٠.٢٤٤	٠.٠٨٦	٠.٠٤٠	٠.٠١٩	٧٨٤	٠.٤١٨١	٠.٤٨١	٠.٠٥٣-	٠.٢٤١	٠.١٢٢	٠.٠٠٠٨	٠.٠٢٠-	٠.٠٥٨	٠.٢٧٢
شمولية الاعمال	٠.٠٠٥٥	٠.٠٥٦-	٠.٠٢٢	٠.٠٠٠٤	٠.٠٥٧-	٨٧٩	٠.١٤١	٠.١٥٥-	٠.١١٩	٠.٠٣٢	٠.٠٤٥	٠.٠٧٢-	٠.١٤٣	٠.١٠٨	٠.٤٠٢
عمل تنفيذ زبده الملم	٠.١٨٨	٠.١٤٢	٠.٠٠٠٩	٠.٢٣٧٠	٠.٠٠٥٨	٠.٤٢٤	٠.١٨١	٠.٠٠٠٨-	٠.٢٩٥	٠.٠٧٠	٠.١٤٣	٠.١٨١	٠.٢٠٧	٠.١٣٢	٠.١٧٨
المرورية	٠.٠٠٥١	٠.٠٠١٩-	٠.٠٠٨٤	٠.٣٠٢	٠.٠٠٨١	٢٥٩	٠.٧٥٥-	٠.٠٠٧٥-	٠.٣٠٧	٠.٠٠٠٧-	٠.٣٦٥	٠.٢٠٣-	٠.١٧٩	٠.٣٣٧	٠.٦٧
المرورية	٠.٠١٤-	٠.٠٠٣٦	٠.٢٠٣-	٠.٣٦٩	٠.١٤٦	٠.٠٥٢٠	٠.٠٢٠-	٠.١٨١-	٠.٠٢٣	٠.١٠٤-	٠.٢٢١-	٠.٢٣٧	٠.٢٢٠	٠.١٧٨	٠.٤٠٠
المرورية والأمرورية	٠.١٠٥-	٠.١١٢	٠.٠٥٥-	٠.١٠١	٠.٠٠٩٦	٠.٠٠٠٤	٠.٠٠٠٤-	٠.٠٠٧٢	٠.٢١٩	٠.٠٠٨٩	٠.٠٠٤٢-	٠.١٢٥	٠.٠٢٨	٠.٠٧٨٥	٠.٢٠٣-
ملازمة الأسلوب التنظيم	٠.٠٠٩٣	٠.٠٧٨-	٠.١٢١	٠.٠٧٥٣	٠.١١٦-	٠.٠٠٠٩-	٠.٠٠٩٣-	٠.٠٠٥٠	٠.٠١١-	٠.١٥٧-	٠.١٦١	٠.٠٤٨-	٠.١٦٥-	٠.٠٤٠	٠.١٩٣
سكرتارية الجبان	٠.٠٨٠٠	٠.١٣٤-	٠.١١٦	٠.٠٦٤	٠.٠٠٨٩	٠.٠٠٧٧-	٠.٠١٦٩	٠.١١٦-	٠.٠٠٣٠-	٠.٠٠٠١-	٠.٠٠٧٦-	٠.٠٠٢٢	٠.٠٠٥١-	٠.٠١٥	٠.٠٨٠
سكرتارية الجالس	٠.٠٥٥١	٠.١٦٨-	٠.٠٧٤	٠.٠٠٥٠	٠.٠٠٣٨	٠.٠٠٠١-	٠.١٠٩-	٠.٠٠٦٠	٠.٠٠٠٨-	٠.٠٠١٠	٠.٠٠٠٧-	٠.٠٠٢٩-	٠.٠٠٥١-	٠.٠١٥	٠.٠٨٠
سكرتارية الامانات	٠.٠٧٤٥	٠.٠٢٨	٠.١١٩-	٠.٠٣٢	٠.٠٢٥	٨٨	٠.٢٢	٠.٢١٢	٠.٢١٢	٠.٠٧٨	٠.١١٣	٠.٠٢٢-	٠.٠٢٠	٠.١٦٤	٠.٠٤٩
السكرتارية العامة	٠.١٥٢	٠.٢٣٠-	٠.١١٧	٠.١٩٨	٠.٢٠١	١١٧	٠.٢٣٨	٠.٢٤٤	٠.٠١٩-	٠.٠٠٠٤	٠.٠٤٥-	٠.٢٣٧-	٠.٠٥١-	٠.٢٦٢	٠.٠٠٠٧-
السكرتارية المختصة	٠.٠٠٦٢	٠.٠٥٨	٠.٠٢٩-	٠.٠٠١١	٠.٠٠٦١	١٢٦	٠.١٥٠	٠.٠٥٣٧	٠.٠٥٩	٠.٢٤٠	٠.٢٦٦-	٠.٢٠٩-	٠.١٧١	٠.٢٦	٠.٢١٠
السكرتارية الخاصة	٠.٠٠١٩	٠.١١٢	٠.١٧٩	٠.٠١٥-	٠.٠٠٣٢	٣٤٠	٠.١٩٦	٠.١٢٩	٠.٢٣٦	٠.٠٢٨-	٠.٠٢٦-	٠.١٩٨	٠.١٦٤-	٠.٠٥٩	٠.٤٩
البريق العالي	٠.٠٠٧١	٠.٢١٤	٠.٢٢٨	٠.١٣٧	٠.١٧	٢٥٧	٠.٤١٠	٠.١٨٣-	٠.٢٢٢	٠.١٥٦	٠.٠٨٦	٠.٠٦٥-	٠.١١٢-	٠.٢٤٠	٠.٢٦
البريق التخصص	٠.٠٣١٥	٠.٠١٨	٠.٠١٧-	٠.٢٢١	٠.٠٠٠٦	٠.٠٠٠٠	٠.١٢٦	٠.١٢٤-	٠.٢١٣	٠.١٢١	٠.٢٥	٠.٠٠٠٥-	٠.١٤١	٠.٠٠٠٢	٠.٢٩٢
أهمية التخصص	٠.٠٤٩١	٠.٠١٥-	٠.٠٠٤٠	٠.٠٠٥٤	٠.٠٠٣٥	٥٥٠	٠.٢٠٣	٠.١٢٦	٠.٤٩٣	٠.٠٢٨	٠.١٠٤-	٠.٢٠٨	٠.٢٧٧	٠.١٦٦-	٠.٢٤٥
ظن التخصصين	٠.٠١٦٤-	٠.٠٨٨-	٠.١٤١	٠.٠٢٢	٠.٠١٥	٣٣٠	٠.٢٨٥-	٠.٢٥	٠.٤٣٧	٠.١٦٧	٠.١٢٩	٠.٠٦٥-	٠.٠٤٠	٠.١١٦	٠.٢٦٠

تابع جدول رقم [١٠٩]

المتغيرات	العمود (١)	العمود (٢)	العمود (٣)	العمود (٤)	العمود (٥)	العمود (٦)	العمود (٧)	العمود (٨)	العمود (٩)	العمود (١٠)	العمود (١١)	العمود (١٢)	العمود (١٣)	العمود (١٤)
خبرة الأعمال	٠.٣٦٧	٠.١٤٤	٠.٣٠٩	٠.٢٤١	٠.٠٩٣	٠.٠٤٧	٠.٠٩٦	٠.١٤٣	٠.٣٩٢	٠.٠٠٩	٠.٠٩٤	٠.١٠٣	٠.٠٧٨	٠.١٤٩
التفكير بفتح هاء	٠.٠٩٨	٠.٠٧٦	٠.٠٣٥	٠.٠٥٥	٠.٠٠٥	٠.١٣٢	٠.٠٤٠	٠.٠٠٤	٠.٠٧٦	٠.٠٣٥	٠.٠٥٠	٠.٠٨٨	٠.٠٩٦	٠.١٤٦
التفكير بالانغلاق	٠.٠٩٨	٠.٠١١	٠.٠٦٨	٠.١٢٢	٠.٠٤٠	٠.٠٩٣	٠.٠٧٣	٠.١٩٨	٠.٠٤٨	٠.١٢٩	٠.٠٩٣	٠.٠٥٧	٠.١٠٨	٠.١٠١
كلية الأعمال	٠.١٠٥	٠.٠٣٥	٠.٠٨٥	٠.٠٤٩	٠.٠١٣	٠.٠٢٤	٠.٠٢٩	٠.٠٠١	٠.٠٦٣	٠.٠٨٦	٠.٠٥٦	٠.٠٣٩	٠.١٦٦	٠.١٢٠
الرغبة	٠.١٥٩	٠.١٤٠	٠.٠٢٣	٠.١٣١	٠.٠٧٨	٠.٠٦١	٠.٠٥٠	٠.٠٣٤	٠.٠٦٢	٠.٠٤٢	٠.٠٨٣	٠.١٢٠	٠.٢٠٠	٠.١٢٣
حسن المظهر	٠.٢٠١	٠.٣٦١	٠.٢٦٨	٠.٠٠٦	٠.١٨٥	٠.٠٩٢	٠.٠٨٠	٠.٠٨٣	٠.٠٤٤	٠.٠٦٩	٠.٠٤٥	٠.١٠٤	٠.١٥٦	٠.١٨٣
قوة الشخصية	٠.٠٧٦	٠.٠١٠	٠.٢٣١	٠.٠٤٢	٠.١٥٢	٠.١٥٢	٠.٠٧٩	٠.٠٤٣	٠.٠٣٦	٠.٠٨١	٠.٠٦٢	٠.٠٨٩	٠.١٤٤	٠.٠٥٩
المعارف العامة	٠.٠٩١	٠.١٢١	٠.٢٢١	٠.٠٢٢	٠.٠٢٢	٠.٠٨٣	٠.١٥٣	٠.٠٣١	٠.٠٣٩	٠.٠٧٧	٠.٠٨٢	٠.٠٠١	٠.٠٣٢	٠.٠٣٢
المزاج العلمي	٠.١٠٤	٠.٢٩٢	٠.٢٠٦	٠.١٢٠	٠.٢٦٠	٠.٠٥١	٠.١٦٦	٠.٠٥٨	٠.٠٤٣٥	٠.١٨٥	٠.١٣١	٠.٠٠٨	٠.٠٨١	٠.٠٢٤
القرارات والمهارات	٠.١٢٥	٠.١٧٩	٠.٣١٧	٠.٠٨٣	٠.٠٤٢٧	٠.٠٣٥	٠.٠٣٢	٠.٠٢٠	٠.٠٦٤	٠.١١٧	٠.٠٢٣	٠.٠٢٥	٠.٠٨١	٠.٠٢٤
النزعة	٠.٣١٠	٠.١٧٩	٠.٠٨٥	٠.٠٨٣	٠.٠٧٨٥	٠.٠٣٥	٠.٠٣٢	٠.٠٢٠	٠.٠٦٤	٠.١١٧	٠.٠٢٣	٠.٠٢٥	٠.٠٨١	٠.٠٢٤
كلية الشروط السابقة	٠.٢٧١	٠.٠٥١	٠.٠٠٥	٠.١١٢	٠.٠٦٩	٠.٠٦٨	٠.٠٣٢	٠.٠٥٢	٠.٠٠٨	٠.٠٧٢	٠.٠٣٤	٠.٠٨٢	٠.٠٧٠	٠.٠٦٧
الاختبارات الموضوعية	٠.١٢٠	٠.٠٤٨	٠.٠٥١	٠.١٤١	٠.٠١١	٠.٠٨٥	٠.٠٤٥	٠.٠١٥	٠.٠٧٤	٠.٠٦٩	٠.٠١٤	٠.٠١٦	٠.٠١٢	٠.٠١٠
تحديد القرارات والمهارات	٠.٢٧٨	٠.٠٢٥	٠.٠٨٤٢	٠.١٤٢	٠.١٣٤	٠.١٥١	٠.١٠٠	٠.١٤٥	٠.٠١٧	٠.٠٣٥	٠.٠١٧	٠.٠١٠	٠.٠٢١	٠.٠١٠
التأهيلية الشخصية	٠.١٢٠	٠.٠١٢	٠.٠٦٩	٠.٢٥٩	٠.٢٤٣	٠.١٠٠	٠.١٥١	٠.١٤٥	٠.٠١٧	٠.٠٣٥	٠.٠١٧	٠.٠١٠	٠.٠٢١	٠.٠١٠
التعيين المباشر	٠.٠٨٣	٠.١٣٩	٠.٠٣٦	٠.١٦٣	٠.٠٦١	٠.٠٦٨	٠.١٤٦	٠.١٠٠	٠.٠٨١	٠.١٣٠	٠.٠٥٦	٠.٠٧٩	٠.٠١٣	٠.٠١٣
كلية الأساليب السابقة	٠.٢٣٧	٠.١٥٢	٠.٠٢٠	٠.٠٦٩	٠.٠٩٣	٠.٠٣٥	٠.٠١١	٠.٠٨١	٠.٠٢٨	٠.٠٩٣	٠.٠١٨	٠.٠٧٨	٠.٠٧٧	٠.٠٧٧
كلية الإدارة	٠.١٧٤	٠.٠٧٨٩	٠.٠٧١	٠.٠٨٤	٠.٠١٠	٠.٠٨٣	٠.٠٣٢	٠.٠٠٩	٠.٠١٦	٠.٠٦٦	٠.١٠٢	٠.١٦٦	٠.٠٨٩	٠.٠٨٩
إدارة لا تستقيم عن السكرتير	٠.١٢٥	٠.٠٨١٢	٠.٠٤٠	٠.١٤٧	٠.٠٩٨	٠.٠٢٤	٠.٠٧٨	٠.٠٠٣	٠.٠٧٧	٠.٠٦٦	٠.٠٤١	٠.٠٣٤	٠.٠٥٨	٠.٠٤١
صعوبة الإحلال	٠.٢٢٩	٠.٠٢٩	٠.٠٨٩	٠.٠١٥٥	٠.٠٠٥	٠.٠٠٩	٠.٠٣٦	٠.٠٤٨	٠.٠١٣	٠.٠٤٥	٠.٠٦١	٠.٠٩٢	٠.٠١٣	٠.٠١٣
التفويض	٠.٠٨٢	٠.٠٢٩	٠.٠٨٩	٠.٠٠٦	٠.٠٨٧	٠.٠٢٣	٠.٠٣٦	٠.٠٢٤	٠.٠١٣	٠.٠٣٩	٠.٠٧٤	٠.٠٢١	٠.٠١٣	٠.٠١٣
التدريب	٠.٠١٩	٠.٠٧١	٠.٠١١	٠.٠٢٨٦	٠.٠٩٩	٠.٠٠٥	٠.٠٤٧	٠.٠١٥	٠.٠٢٤	٠.٠٠٩	٠.٠١٢	٠.٠١٣	٠.٠١٣	٠.٠١٣
التأهيل للنشر	٢.٧٥٠٤	٢.٦٣٢٢	٢.٥٦٨٣	٢.٤٠٥١	٢.٣٠٠٥	٢.٢٩٩٧	٢.١٣٨٦	١.٩٧٥٣	١.٩٦٣٣	١.٩١٤٢	١.٨٣٩٢	١.٦٨٥١	١.٥٤٥١	١.٥٣٨٢





## **ملحق رقم [٣]**

مصفوفة العوامل بعد التدوير ( استبانة القائمين بأعمال السكرتارية )



جدول رقم [111]

مصفوفة العوامل بعد التدوير / استنباط المتاحدين بأعمال السكرتارية 1

المتغيرات	المتل (١)	المتل (٢)	المتل (٣)	المتل (٤)	المتل (٥)	المتل (٦)	المتل (٧)	المتل (٨)	المتل (٩)	المتل (١٠)	المتل (١١)	المتل (١٢)	المتل (١٣)	المتل (١٤)	المتل (١٥)
المتن	٠,١٥٠	٠,١٢٠	٠,١٢٥	٠,٠٨٩	٠,٠٦٥	٠,٠٣٤	٠,٠٤٣	٠,٠٤٣	٠,٠٤٣	٠,٠٤٣	٠,٠٤٣	٠,٠٤٣	٠,٠٤٣	٠,٠٤٣	٠,٠٤٣
القائمين بأعمال السكرتارية	٠,٠٤٨	٠,٠٨٧	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦	٠,٠٨٦
الإدارة المختصة	٠,٠٠٩	٠,٠٠٠	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١
اسم السكرتارية	٠,٠٣٩	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨	٠,٠٣٨
أصل الكلمة	٠,٠٩٢	٠,٠٧٠	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧	٠,٠٣٧
شذويع الإحصاء	٠,٠٦٣	٠,٠٨٢	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥
علم تحديد وتعدد المهام	٠,٠٤٢	٠,٠٨٠	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥
اللامركزية	٠,٠٦٢	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣	٠,٠١٣
اللامركزية	٠,٠٤١	٠,٠٤٩	٠,٠٦٨	٠,٠٧١	٠,٠٠٢	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١
اللامركزية والأوركرية	٠,١٣٦	٠,٠٩٩	٠,٠٦٨	٠,٠٧١	٠,٠٠٢	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١	٠,٠٠١
ملازمة الأساليب التنظيمي	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢	٠,٠٢٢
سكرتارية الجائش	٠,١٢٠	٠,١٧٧	٠,١٨٦	٠,١٨٦	٠,١٨٦	٠,١٨٦	٠,١٨٦	٠,١٨٦	٠,١٨٦	٠,١٨٦	٠,١٨٦	٠,١٨٦	٠,١٨٦	٠,١٨٦	٠,١٨٦
سكرتارية الأعمال	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦	٠,٠٢٦
سكرتارية العامة	٠,٠٠٥	٠,٠٣٦	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
السكرتارية الخاصة	٠,٠٢٠	٠,٠٢٤	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥
السكرتارية الخاصة	٠,٠٢٠	٠,٠٢٤	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥
الوظائف المتخصص	٠,٠٢٠	٠,٠٢٤	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥
أهمية التخصص	٠,٠٢٠	٠,٠٢٤	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥
ملا التخصصين	٠,٠٢٠	٠,٠٢٤	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥	٠,٠١٥

# جانب جدول رقم [110]

المتغيرات	العدد (١)	العدد (٢)	العدد (٣)	العدد (٤)	العدد (٥)	العدد (٦)	العدد (٧)	العدد (٨)	العدد (٩)	العدد (١٠)	العدد (١١)	العدد (١٢)	العدد (١٣)	العدد (١٤)	العدد (١٥)
تجزئة الأعمال	٠.٠١٦	٠.١٣٦	٠.٠٨٦	٠.٢٨٣	٠.٠٢٨	٠.٤٣٥	٠.٢٤٦	٠.٠٤٠	٠.٠٨٨	٠.١١٢	٠.١٨	٠.٠٢٢	٠.٠٢١	٠.٠٦٠	٠.١٩
التفتيش وفق مهام	٠.١١٤	٠.٠٩١	٠.١٩	٠.٤٦٢	٠.٠٣٥	٠.٦٩	٠.٩٠	٠.٣٦٢	٠.٢٦٣	٠.٢٦٣	٠.٣٨	٠.١٢١	٠.٠٠٧	٠.٤٦٧	٠.٠٥٠
التفتيش بالاشتراك	٠.٠١٥	٠.٢١٤	٠.١٧٤	٠.٠٧٢	٠.٢٠٤	٠.٢٧٩	٠.٠٥٥	٠.١٧٨	٠.١٢٧	٠.١٢٧	٠.٠٠٣	٠.١٦٦	٠.٠٠٥	٠.١٦٦	٠.١٤٩
كلية الأعمال	٠.١٥٣	٠.١٥٠	٠.٢٤٧	٠.١٦٢	٠.٠٨٣	٠.٠٠٣	٠.٠٤٢	٠.٠١٩	٠.٠١٩	٠.٠٢٦	٠.٠٠٧	٠.١٨٨	٠.٠٠٥	٠.١٦٦	٠.١٤٩
الدرجة	٠.١٣٢	٠.٠٩٦	٠.١٤٢	٠.٠٤١	٠.١٣١	٠.٠٢٦	٠.١٠٥	٠.١٦٦	٠.٢٨٦	٠.١٥٩	٠.١٩٣	٠.٠٩٦	٠.٠٩	٠.١٦١	٠.١٦١
حصن المظهر	٠.٠٥٧	٠.٠٥٦	٠.٠٨٦	٠.٠٢٥	٠.٠١٢	٠.١٠	٠.١٥	٠.٠٥٦	٠.٠٥٦	٠.٠٤٧	٠.٠٣	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.١١	٠.٠٣
قوة الشخصية	٠.٣٨	٠.٣٨	٠.٦٩٤	٠.٠٨	٠.٠٠٢	٠.٠٠٢	٠.٠٠٢	٠.١٣٦	٠.١٣٦	٠.١٣٦	٠.٠٥١	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٣	٠.٠٣
العلاقات العامة	٠.٧٤٣	٠.١١٢	٠.١٩٩	٠.٠٨٢	٠.٠٠٢	٠.٠٠٢	٠.٠٠٢	٠.٠١٣	٠.٠١٣	٠.٠١٣	٠.٠٠١	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٣	٠.٠٣
الزواجر الملمس	٠.٦٥٩	٠.٦٤	٠.١٧٥	٠.٠٨٢	٠.٠٠٢	٠.٠٠٢	٠.٠٠٢	٠.٠١٣	٠.٠١٣	٠.٠١٣	٠.٠٠١	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٣	٠.٠٣
القرارات والممارات	٠.٤٤٦	٠.١٢١	٠.٣٦٣	٠.٢٣١	٠.١٤٤	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦
الخبرة	٠.٧٧٣	٠.١١٥	٠.١١٤	٠.١٦٠	٠.٠٦٤	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦	٠.٠٠٦
كلية الشرطة السابقة	٠.٣١٢	٠.٠٧٦	٠.٢٨	٠.٠٩٦	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩
الاختبارات الوضعية	٠.٦٧٣	٠.١٠	٠.١٥٧	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩
تحديد القدرات والممارات	٠.٣٧١	٠.٠٣٨	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩
القيادة الشخصية	٠.١٦٢	٠.٠٥٨	٠.٠٨٢	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩
التعيين المباشر	٠.٣٧١	٠.٠٣٨	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩
كلية الاساليب السابقة	٠.٣٣٠	٠.١٦٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩
كلية الادارة	٠.٣٣٠	٠.١٦٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩
الارادة شتى عن السكر	٠.١٥٠	٠.١٤٣	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩
معرفة الأحوال	٠.٤٢١	٠.٢٤	٠.١١٩	٠.١٨٨	٠.٢٣٥	٠.١٧٢	٠.١٠٧	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩
التفتيش	٠.٢٣٩	٠.١٠٧	٠.٣٤٣	٠.٠٢٠	٠.٣٦٩	٠.٤١٥	٠.٢٨	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩
التدريب	٠.١١٩	٠.١٣٣	٠.٠٦٠	٠.٠٦٥	٠.٣٤	٠.٤١٥	٠.٢٨	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩	٠.٠٣٩
التأهيل القصر	٣.٨١٦٣	٢.٧٢١٥	٢.٥٦١٧	٢.٣٧١٤	٢.٥٨٧	٢.٩٩٧٧	١.٩٩٤٦	١.٩٣٧٣	١.٨٨٩٧	١.٨٨٣٩	١.٨١٩١	١.٧٨٣٨	١.٧٨١٨	١.٦٣٧٧	١.٣٥٢



# **ملحق رقم [٤]**

استبانة المديرين



**استبانة**  
**دراسة ميدانية**  
**لمعوقات أعمال السكرتارية**  
**في**  
**الأجهزة الحكومية**  
**وأساليب حلها**

( خاصة بمديري الإدارات في الأجهزة الحكومية الذين تقدّم لهم خدمات السكرتارية )

عزيزي المدير :

لا يخفى عليكم ما تعانيه أعمال السكرتارية من معوقات تحدّ من فاعلية العمل الإداري ، الأمر الذي تطلب ضرورة تقصّي هذه المعوقات لإيجاد الحلول المناسبة لها .

ولأهمية ذلك نقوم بعمل هذه الدراسة الميدانية "معوقات أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية وأساليب حلّوها" ، ونأمل التكرم بالإجابة عن أسئلة هذه الاستبانة بكلّ الصدق والموضوعية ، وهي لن تأخذ من وقتكم الشيء الكثير ، علما بأنّ البيانات المقدمة لن تستخدم إلّا في أغراض الدراسة .

ونتقبل أيّة ملاحظة حول هذه الاستبانة ، ونحن على استعداد لإرسال ملخص لنتائج هذه الاستبانة لكم إذا طلبتم ذلك .

وتقبلوا تحياتنا....

الباحثان

## إرشادات عامة ،

- ١ - تخصص هذه الاستبانة لمديري الإدارات العامة .
- ٢ - يرجى قراءة جميع الأسئلة الواردة في الاستبانة بدقة قبل البدء في الإجابة .
- ٣ - يرجى توخي الدقة والموضوعية عند الإجابة عن أسئلة الاستبانة دون ذكر الاسم أو الجهة .
- ٤ - ضع علامة ( ✓ ) في المكان الذي يتفق مع إجابتك ، وأكتب الأجوبة الأخرى في المكان المخصص لكل منها .

## أسئلة الاستبانة ،

### (١) - جهة العمل :

[ ] وزارة	[ ] مؤسسة عامة
[ ] ديوان	[ ] رئاسة
[ ] هيئة	[ ] مديرية
[ ] مصلحة	[ ] أخرى ، اذكرها : .....

### (٢) - عدد السكرتيرين في الإدارة :

[ ] ١	[ ] ٢
[ ] ٣	[ ] ٤
[ ] ٥ فأكثر .	



(٣) - ضع علامة (✓) في المكان الذي يتفق مع إجابتك مما يلي :

٤	الأسئلة	التقدير	موافق جدا	موافق	غير مؤكد	غير موافق	غير موافق جدا
١	مفهوم السكرتارية يطلق على المكان الذي تزاوُل فيه أعمالها .						
٢	مفهوم السكرتارية يطلق على الموظف / الموظفين القائمين ببعض الأعمال المكتبية ، مثل : أعمال النسخ ، أعمال الاتصالات ، أعمال المحفوظات ، الأعمال الكتابية الأخرى .						
٣	مفهوم السكرتارية يطلق على إدارة مختصة تقدم خدمات عامة في السكرتارية للجهة .						
٤	من الملائم استخدام كلمة السكرتارية العامة للوحدات الإدارية التي تقدِّم خدمات إدارية معاونة ومساعدة للجهة ، مثل : أعمال الاتصالات ، أعمال النسخ ، أعمال الحفظ .						
٥	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية أنَّ الكلمة غير عربية الأصل .						
٦	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية شمولية أعمال السكرتارية وتداخلها .						
٧	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية عدم تحديد وتوحيد مهامها .						
٨	يستخدم أسلوب المركزية في الجهة لتنظيم أعمال السكرتارية ، وهو يعني أنَّ للجهة وحدة إدارية واحدة تتولى تقديم خدمات السكرتارية .						
٩	يستخدم أسلوب اللامركزية في الجهة لتنظيم أعمال السكرتارية ، وهو يعني أنَّ لكل إدارة في الجهة وحدة إدارية تتولى تقديم خدمات السكرتارية فيها .						
١٠	يستخدم الأسلوبان معا في الجهة لتقديم خدمات السكرتارية .						
١١	يعدُّ الأسلوب التنظيمي المتبع حاليا لتقديم خدمات السكرتارية في الجهة ملائما .						
١٢	تعدُّ اللجان من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .						
١٣	تعدُّ المجالس من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .						
١٤	تعدُّ الأمانات من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .						
١٥	تعدُّ السكرتارية العامة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل .						

٢	الأسئلة	التقدير	موافق جدا	موافق	غير متكافئ	غير موافق	غير جدا
١٦	تعدّ السكرتارية المتخصصة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل .						
١٧	تعدّ السكرتارية الخاصة هي الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل .						
١٨	تطلق كلمة (سكرتير) على الموظف الذي يعاون أحد الرؤساء الإداريين في أعمال الإدارة ، ويكون موضع ثقته .						
١٩	تطلق كلمة (سكرتير) على الموظف المتخصص الذي يقدم خدمات إدارية في مجال معين من السكرتارية لمدير الإدارة .						
٢٠	من الأهمية أن يقوم بأعمال السكرتارية متخصص .						
٢١	هناك قلة في عدد المتخصصين في أعمال السكرتارية .						
٢٢	من الأهمية أن تؤدي أعمال السكرتارية بشكل جزئي .						
٢٣	تتفقد أعمال السكرتارية وفق مهام واختصاصات محددة .						
٢٤	تتفقد أعمال السكرتارية بالاتفاق .						
٢٥	أعمال السكرتارية كثيرة مما يجعلها تؤثر على مستوى قدرة القائم بها .						
٢٦	تعدّ الرغبة في العمل إحدى شروط اختيار السكرتير .						
٢٧	يعدّ حسن المظهر أحد شروط اختيار السكرتير .						
٢٨	يعدّ استشفاف قوة الشخصية أحد شروط اختيار السكرتير .						
٢٩	المعارف العامة من شروط اختيار السكرتير .						
٣٠	المؤهل العلمي أحد شروط اختيار السكرتير .						
٣١	يعدّ توافر القدرات والمهارات أحد شروط اختيار السكرتير .						
٣٢	توافر الخبرة من شروط اختيار السكرتير .						
٣٣	الشروط السابقة كافية لاختيار السكرتير .						
٣٤	هناك اختبارات موضوعية لاختيار السكرتير .						
٣٥	هناك اختبارات تحديد القدرات والمهارات لاختيار السكرتير .						
٣٦	هناك مقابلة شخصية لاختيار السكرتير .						

٣	الأسئلة	التقدير	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
٣٧	يختار السكرتير بالتعيين المباشر .						
٣٨	الأساليب المستخدمة كفو في الاختيار .						
٣٩	كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتارية .						
٤٠	الإدارة لا تستغني أبدا عن السكرتير .						
٤١	هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه .						
٤٢	لا يفوض السكرتير القيام ببعض الأعمال الإدارية .						
٤٣	فرص التدريب المناسبة في مجال العمل متاحة .						

(٤) - إذا كان يوجد إدارة/قسم/وحدة تقوم بتقديم خدمات السكرتارية العامة للجهة ،  
ما هو الاسم الذي يطلق عليها : .....

(٥) - أية تسمية من التسميات التالية تطلق على من يتولى أعمال السكرتارية العامة :  
 [ ] سكرتير . [ ] منسق لجنة .  
 [ ] أمين . [ ] مدير أعمال لجنة .  
 [ ] أمين مجلس . [ ] أمين عام .  
 [ ] رئيس لجنة . [ ] أخرى ، اذكرها : .....

(٦) - ضع علامة (✓) أمام الأعمال التالية التي تعد ضمن أعمال السكرتارية لديكم :  
 [ ] استقبال البريد الوارد للإدارة . [ ] نسخ الخطابات .  
 [ ] معالجة البريد الوارد للإدارة . [ ] كتابة الخطابات والمذكرات والتقارير .  
 [ ] إعداد المعاملات الصادرة عن الإدارة . [ ] التنظيم والترتيب للاجتماعات .  
 [ ] ترتيب مواعيد الزائرين . [ ] التنظيم والترتيب للسفريات والرحلات .  
 [ ] استقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم . [ ] استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .  
 [ ] استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها . [ ] حفظ وتنظيم الاوراق والوثائق .  
 [ ] وإحالة المهّم منها إلى المدير . [ ] اختزال الرسائل .  
 [ ] طلب المكالمات الهاتفية لمدير الإدارة . [ ] القيام بأعمال التلخيص والاختصار .  
 [ ] إبلاغ الأوامر والتعليمات ، ومتابعة تنفيذها .

(٧) - إلى أي مدى تعتقد أن سكرتير الإدارة قادر على تأدية الأعمال التالية :

٢	الأعمال	درجة التقدير	عالية	متوسطة	ضعيفة	معدومة
١	استلام وتوجيه البريد الوارد .					
٢	تصدير المعاملات .					
٣	ترتيب مواعيد الزائرين .					
٤	استقبال الزوار وتنظيم دخولهم .					
٥	استقبال المكالمات والرد عليها وإحالة المهم منها للمدير .					
٦	طلب المكالمات للمدير.					
٧	نسخ الخطابات الصادرة .					
٨	تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير .					
٩	تنظيم وترتيب الاجتماعات .					
١٠	تسجيل محاضر الاجتماعات .					
١١	تنظيم سفريات ورحلات المدير .					
١٢	استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .					
١٣	حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .					
١٤	اختزال الرسائل .					
١٥	القيام بأعمال التلخيص .					
١٦	تحويل المواد المسجلة صوتياً إلى مواد مكتوبة .					
١٧	الإشراف على موظفين آخرين .					
١٨	النيابة عن المدير في تولي الكثير من التفاصيل المتكررة .					
١٩	إبلاغ أوامر وتعليمات المدير .					
٢٠	متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات .					

(٨) - ضع علامة (✓) أمام الأعمال التي تقوم بها السكرتارية ضمن أعمال الإدارة :

- [ ] استقبال البريد الوارد للإدارة .
- [ ] استلام البريد الوارد وتوجيهه .
- [ ] تصدير المعاملات .
- [ ] ترتيب مواعيد الزائرين .
- [ ] استقبال الزوار .
- [ ] استقبال المكالمات الهاتفية مباشرة والرد عليها .
- [ ] طلب المكالمات الهاتفية الداخلية أو الخارجية دون الاستعانة بأحد .
- [ ] نسخ الخطابات الصادرة .
- [ ] تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير الصادرة عن الإدارة .
- [ ] التحضير والترتيب للاجتماعات .
- [ ] التحضير والترتيب للسفريات والرحلات .
- [ ] استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .
- [ ] حفظ وتنظيم أوراق ووثائق الإدارة .
- [ ] القيام بالأعمال المتكررة في المكتب .
- [ ] إبلاغ الأوامر والتعليمات لأية جهة .
- [ ] متابعة تنفيذ الأوامر والتعليمات لأية جهة .

شاكرين تعاونكم ...



## **ملحق رقم [٥]**

استبانة القائمين بأعمال السكرتارية 

**استبانة**  
**دراسة ميدانية**  
**لمعوقات أعمال السكرتارية**  
**في**  
**الأجهزة الحكومية**  
**وأساليب حلها**

( خاصة بالقائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية )



### عزيزي السكرتير :

لا يخفى عليكم ما تعانيه أعمال السكرتارية من معوقات تحدّ من فاعلية العمل الإداري ، الأمر الذي تطلب ضرورة تقصّي هذه المعوقات لإيجاد الحلول المناسبة لها .

ولأهمية ذلك نقوم بعمل هذه الدراسة الميدانية "معوقات أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية وأساليب حلولها" ، ونأمل التكرم بالإجابة عن أسئلة هذه الاستبانة بكلّ الصدق والموضوعية ، وهي لن تأخذ من وقتكم الشيء الكثير ، علما بأنّ البيانات المقدمة لن تستخدم إلّا في أغراض الدراسة .

ونتقبل أية ملاحظة حول هذه الاستبانة ، ونحن على استعداد لإرسال ملخص لنتائج هذه الاستبانة لكم إذا طلبتم ذلك .

وتقبلوا تحياتنا....

الباحثان

## ارشادات عامة :

- ١ - تخص هذه الاستبانة القائمين بأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية .
- ٢ - يرجى قراءة جميع الأسئلة الواردة في الاستبانة بدقة قبل البدء في الإجابة .
- ٣ - يرجى توخي الدقة والموضوعية عند الإجابة عن أسئلة الاستبانة دون ذكر الاسم أو الجهة .
- ٤ - ضع علامة (✓) في المكان الذي يتفق مع إجابتك ، وأكتب الأجوبة الأخرى في المكان المخصص لكل منها .

## الجزء الأول : بيانات عامة

### (١) - جهة العمل :

- [ ] وزارة [ ] مؤسسة عامة  
[ ] ديوان [ ] رئاسة  
[ ] هيئة [ ] مديرية  
[ ] مصلحة [ ] أخرى ، اذكرها : .....

### (٢) - الجنسية :

- [ ] سعودي [ ] غير سعودي .

### (٣) - المؤهل العلمي :

- [ ] كفاءة متوسطة . [ ] ثانوية عامة .  
[ ] ثانوية تجارية [ ] دبلوم ، حدد :  
[ ] جامعة . [ ] أخرى ، اذكرها : .....

(٤) - العمر :

[ ] ٢٠ سنة فأقل . [ ] من ٢١ - ٢٥ سنة

[ ] من ٢٦ - ٣٠ سنة [ ] من ٣١ - ٣٥ سنة

[ ] من ٣٦ - ٤٠ سنة [ ] ٤١ سنة فأكثر .

(٥) - المرتبة :

[ ] أقل من الرابعة [ ] الرابعة

[ ] الخامسة [ ] السادسة

[ ] السابعة [ ] الثامنة

[ ] التاسعة [ ] العاشرة فأكثر .

(٦) - اسم الوظيفة : .....

(٧) - اسم الإدارة : .....

(٨) - عدد السكرتيرين في الإدارة :

[ ] ١ [ ] ٢

[ ] ٣ [ ] ٤

[ ] ٥ فأكثر .

(٩) - هل تشرف على موظفين ؟

[ ] نعم [ ] لا .

إذا كانت الإجابة (نعم) فكم عددهم : .....

## الجزء الثاني- أسئلة الاستبانة.

(١٠) ضع علامة (✓) في المكان الذي يتفق مع إجابتك مما يلي :

٢	الأسئلة	التقدير	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
١	مفهوم السكرتارية يطلق على المكان الذي تزاوّل فيه أعمالها .						
٢	مفهوم السكرتارية يطلق على الموظف / الموظفين القائمين ببعض الأعمال المكتبية ، مثل : أعمال النسخ ، أعمال الاتصالات ، أعمال المحفوظات ، الأعمال الكتابية الأخرى .						
٣	مفهوم السكرتارية يطلق على إدارة مختصة تقدم خدمات عامة في السكرتارية للجهة .						
٤	من الملائم استخدام كلمة السكرتارية العامة للوحدات الإدارية التي تقدّم خدمات إدارية معاونة ومساعدة للجهة . مثل : أعمال الاتصالات ، أعمال النسخ ، أعمال الحفظ .						
٥	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية أنّ الكلمة غير عربية الأصل .						
٦	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية شمولية أعمال السكرتارية وتأخذها .						
٧	من أسباب عدم وضوح مفهوم السكرتارية عدم تحديد وتوحيد مهامها .						
٨	يستخدم أسلوب المركزية في الجهة لتنظيم أعمال السكرتارية ، وهو يعني أنّ للجهة وحدة إدارية واحدة تتولى تقديم خدمات السكرتارية .						
٩	يستخدم أسلوب اللامركزية في الجهة لتنظيم أعمال السكرتارية ، وهو يعني أنّ لكل إدارة في الجهة وحدة إدارية تتولى تقديم خدمات السكرتارية بها .						
١٠	يستخدم الأسلوبان معا في الجهة لتقديم خدمات السكرتارية .						
١١	يعدّ الأسلوب التنظيمي المتبع حاليا لتقديم خدمات السكرتارية في الجهة ملائما .						
١٢	تعدّ اللجان من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .						
١٣	تعدّ المجالس من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .						
١٤	تعدّ الأمانات من ضمن مهام وأعمال السكرتارية العامة .						
١٥	تعدّ السكرتارية العامة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والغير						

٢	الاسئلة	التقدير	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
١٦	تعدّ السكرتارية المتخصصة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل .						
١٧	تعدّ السكرتارية الخاصة الأسلوب الواضح في الجهة من حيث الاسم والعمل .						
١٨	تطلق كلمة (سكرتير) على الموظف الذي يعاون أحد الرؤساء في أعمال الإدارة ، ويكون موضع ثقته .						
١٩	تطلق كلمة (سكرتير) على الموظف المتخصص الذي يقدم خدمات إدارية في مجال معين من السكرتارية لمدير الإدارة .						
٢٠	من الأهمية أن يقوم بأعمال السكرتارية متخصص .						
٢١	هناك قلة في عدد المتخصصين في أعمال السكرتارية .						
٢٢	من الأهمية أن تؤدى أعمال السكرتارية بشكل جزئي .						
٢٣	تنفذ أعمال السكرتارية وفق مهام وأختصاصات محدّدة .						
٢٤	تنفذ أعمال السكرتارية بالاتفاق .						
٢٥	أعمال السكرتارية كثيرة مما يجعلها تؤثر على مستوى قدرة القائم بها .						
٢٦	تعدّ الرغبة في العمل إحدى شروط اختيار السكرتير .						
٢٧	يعدّ حسن المظهر أحد شروط اختيار السكرتير .						
٢٨	يعدّ استشفاف قوة الشخصية أحد شروط اختيار السكرتير .						
٢٩	المعارف العامة من شروط اختيار السكرتير .						
٣٠	المؤهل العلمي أحد شروط اختيار السكرتير .						
٣١	يعدّ توافر القدرات والمهارات أحد شروط اختيار السكرتير .						
٣٢	توافر الخبرة من شروط اختيار السكرتير .						
٣٣	الشروط السابقة كافية لاختيار السكرتير .						
٣٤	هناك اختبارات موضوعية لاختيار السكرتير .						
٣٥	هناك اختبارات تحديد القدرات والمهارات لاختيار السكرتير .						
٣٦	هناك مقابلة شخصية لاختيار السكرتير .						

٢	الأسئلة	التقدير	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق جدا
٣٧	يختار السكرتير بالتعيين المباشر .						
٣٨	الأساليب المستخدمة كفى في الاختيار .						
٣٩	كفاءة الإدارة من كفاءة السكرتارية .						
٤٠	الإدارة لا تستغني أبدا عن السكرتير .						
٤١	هناك صعوبة في إحلال شخص آخر مكان السكرتير عند غيابه .						
٤٢	لا يفوض السكرتير القيام ببعض الأعمال الإدارية .						
٤٣	فرص التدريب المناسبة في مجال العمل متاحة .						

(١١) - أية تسمية من التسميات التالية تطلق على القائمين بأعمال متخصصة في مجال السكرتارية لمدير الادارة ؟

- |                       |                           |
|-----------------------|---------------------------|
| [ ] مدير مكتب .       | [ ] سكرتير تحرير .        |
| [ ] سكرتير فني .      | [ ] سكرتير استقبال .      |
| [ ] سكرتير اجتماعات . | [ ] سكرتير صحفي .         |
| [ ] سكرتير .          | [ ] تسمية أخرى ، اذكرها : |
- .....
- .....

(١٢) - ضع علامة (✓) أمام الأعمال التي تقوم بها ضمن أعمال السكرتارية :

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| [ ] استقبال البريد الوارد .              | [ ] معالجة البريد الوارد .           |
| [ ] تصدير المعاملات .                    | [ ] ترتيب مواعيد الزائرين .          |
| [ ] استقبال زوار الإدارة وتنظيم دخولهم . | [ ] نسخ الخطابات .                   |
| [ ] استقبال المكالمات والرد عليها        | [ ] طلب المكالمات الداخلية والخارجية |
| [ ] إحالة المهّم منها إلى المدير .       | [ ] المهمة التي يطلبها المدير .      |
| [ ] تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير . | [ ] تنظيم وترتيب الاجتماعات .        |
| [ ] تنظيم وترتيب السفريات والرحلات .     | [ ] حضور الاجتماعات وتسجيل محاضرها . |
| [ ] استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .    | [ ] حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .    |

- [ ] اختزال الرسائل . [ ] التلخيص والاختصار .  
[ ] دراسة ما يتم التكليف به وإعداد [ ] إيلاغ الأوامر والتعليمات للجهات  
التقارير اللازمة لذلك . المعنية ، ومتابعة تنفيذها .


- (١٣) - ضع علامة (✓) أمام الأعمال التي يقوم بها مدير الإدارة :  
[ ] استقبال البريد . [ ] استلام المعاملات الواردة وتوجيهها .  
[ ] تصدير المعاملات . [ ] ترتيب مواعيد الزائرين .  
[ ] استقبال الزوار . [ ] استقبال المكالمات والرد عليها .  
[ ] طلب المكالمات الداخلية والخارجية . [ ] نسخ الخطابات .  
[ ] تحرير الخطابات والمذكرات والتقارير . [ ] تنظيم وترتيب الاجتماعات .  
[ ] تنظيم وترتيب السفريات والرحلات . [ ] استخدام وتشغيل الأجهزة المكتبية .  
[ ] حفظ وتنظيم الأوراق والوثائق .

شاكرين تعاونكم ...





## **ملحق رقم [٦]**

**استبانة الجمهور** 

**استجابة**  
**دراسة ميدانية**  
**لمعوقات أعمال السكرتارية**  
**في**  
**الأجهزة الحكومية**  
**وأساليب حلها**

(خاصة بالمراجعين المتعاملين مع القائمين بأعمال السكرتارية)

### عزيزي المستفيد من خدمات السكرتارية :

لا يخفى عليكم ما تعانيه أعمال السكرتارية من معوقات تحدّ من فاعلية العمل الإداري ، الأمر الذي تطلب ضرورة تقصّي هذه المعوقات لإيجاد الحلول المناسبة لها .

ولأهمية ذلك نقوم بعمل هذه الدراسة الميدانية "معوقات أعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية وأساليب حلولها" ، ونأمل التكرم بالإجابة عن أسئلة هذه الاستبانة بكلّ الصدق والموضوعية ، وهي لن تأخذ من وقتكم الشيء الكثير ، علما بأنّ البيانات المقدمة لن تستخدم إلّا في أغراض الدراسة .

وتقبلوا تحياتنا.....

الباحثان

## إرشادات عامة :

- ١ - تخص هذه الاستبانة المراجعين المتعاملين مع القائمين بأعمال السكرتارية .
- ٢ - يرجى قراءة جميع الأسئلة الواردة في الاستبانة بدقة قبل البدء في الإجابة .
- ٣ - يرجى توخي الدقة والموضوعية عند الإجابة عن أسئلة الاستبانة بون ذكر الاسم أو الجهة .
- ٤ - ضع علامة (✓) في المكان الذي يتفق مع إجابتك .

## أسئلة الاستبانة :

- ٤ - ضع علامة (✓) في المكان الذي يتفق مع إجابتك مما يلي :

٢	الاسئلة	التقدير	موافق جدا	موافق	غير متأكد	غير موافق جدا
١	سكرتير الإدارة يحترم وجهات نظر المراجعين ولا يقلل من أهميتها .					
٢	يساعد سكرتير الإدارة المراجعين ويمدّهم بالبيانات والمعلومات اللازمة .					
٣	يقدم النصيح اللازم ويوجه المراجعين بشكل واضح .					
٤	يحلّ مشاكل المراجعين .					
٥	ينقل وجهات نظر المراجعين إلى الإدارة بكل وضوح وأمانة .					
٦	يدافع عن حقوق المراجعين .					
٧	يوفر سبل الراحة التامة للزوار والمراجعين .					
٨	يهتم بمصالح المراجعين ويسرع في قضاء حاجاتهم .					
٩	يتابع معاملات المراجعين ويعمل على إنجازها .					
١٠	يستمع إلى قضايا المراجعين ويعمل على حلّها .					
١١	يعامل الزوار والمراجعين بلطف ولباقة .					
١٢	يعطي المعلومات بدقة ووضوح .					
١٣	قادر على الإنصات وحسن الاستماع ومتفهم للآخرين .					
١٤	مظهر السكرتير جيد وبدون تكلف .					
١٥	السكرتير متواضع وواثق من نفسه .					

٣	الاسئلة	التقدير	موافق جدا	موافق	غير متكف	غير موافق	غير موافق جدا
١٦	السكرتير عادل في تعامله مع المراجعين .						
١٧	السكرتير متفهم لدوره ولم يوظفته .						
١٨	السكرتير صادق في تعامله مع المراجعين .						
١٩	حريص على استعمال الآلات المكتبية .						
٢٠	يحرص السكرتير على توفير وسائل السلامة والوقاية في العمل .						
٢١	قادر على تحمل المسؤولية .						
٢٢	يتوافر لديه الخبرة الكافية في العمل .						
٢٣	يمتلك مهارة جيدة في أداء العمل .						
٢٤	يتحمل المسؤولية بشكل جيد .						
٢٥	ملتزم في أداء عمله .						
٢٦	يتوافر لديه ولاء وانتماء جيد للوظيفة .						

شاكرين تعاونكم ...



### الدكتور : هلال بن محمد بن هلال العسكر

- من مواليد الدلم فى المملكة العربية السعودية فى ١٠/٥/١٩٥٥ م .

#### المؤهل العلمى :

- دكتوراه فى عام ١٤٠٧ هـ .

التخصص : إدارة أعمال مكتبية - جامعة كولومبيا - ميسوري - الولايات المتحدة الأمريكية .

#### العمل الحالى :

- عضو هيئة تدريس بالكلية التقنية بالرياض .

#### الأنشطة العلمية :

١ - أعمال إدارية بمعهد الإدارة العامة بالرياض .

٢ - تدريب بمعهد الإدارة العامة بالرياض .

٣ - استشارات بمعهد الإدارة العامة بالرياض .

٤ - بحوث بمعهد الإدارة العامة بالرياض .

٥ - تأليف ثلاثة عشر كتاباً (طالب + معلم) دراسياً للتعليم الفنى بالمملكة العربية السعودية فى مجال العلوم التجارية والمكتبية .

### الأستاذ : عجلان بن محمد بن حجير الشهري

- من مواليد (الحيد) أبها فى المملكة العربية السعودية فى عام ١٩٦٤ م .

#### المؤهل العلمى :

- دبلوم إدارة أعمال مكتبية من معهد الإدارة العامة بالرياض فى عام ١٤٠٧ هـ .

#### العمل الحالى :

- محاضر فى معهد الإدارة العامة فى الرياض .

#### الأنشطة العلمية :

١ - بحث ميدانى « أهم العوامل المؤثرة فى اختيار الدارس لبرامج الإدارة المكتبية الإعدادية

بمعهد الإدارة العامة بالرياض بالمملكة العربية السعودية (مشارك) .

٢ - إنجاز عدد من الاستشارات فى مجال الإدارة المكتبية .

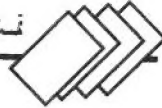
٣ - التدريب فى مجال الإدارة المكتبية .

٤ - تصميم وتطوير عدد من برامج الإدارة المكتبية .

٥ - إعداد ومراجعة عدد من الحقائب التدريبية لبرامج الإدارة المكتبية .

٦ - الاشتراك فى لجان تتعلق بمجال التدريب فى الإدارة المكتبية .

« حقوق الطبع والنشر محفوظة لمعهد الإدارة العامة ولا يجوز اقتباس جزء من هذا الكتاب أو إعادة طبعه بأيّة صورة دون موافقة كتابية من إدارة البحوث إلا في حالات الاقتباس القصير بغرض النقد والتحليل مع وجوب ذكر المصدر »





٣٠ ريالاً

مكتبة الطباعة بطابع معهد الإدارة العامة ١٤١٦هـ



ر.ك.م.ك : ٩-١٩-١٤-٩٩٦٠